

Elkonsumenten som förbrukare och marknadsaktör

En rapport från Energimarknadsinspektionen

Förord

Energimarknadsinspektionen ska följa och analysera utvecklingen på bland annat elmarknaden, samt vara en expertmyndighet för elhandelsfrågor.

Denna rapport sätter fokus på en av aktörerna på elmarknaden, nämligen konsumenten. En väl fungerande elmarknad förutsätter att konsumenterna känner till vilka möjligheter de har att agera, och att de tycker att det är enkelt att agera. Vi har valt att inte bara belysa rörligheten på marknaden, utan försökt vidga perspektivet till att också omfatta hur de kan agera i vardagen - i hemmet (i förhållande till elkonsumention) - samt inkomstnivåer.

Arbetet med rapporten har utförts av Kenneth Andersson, Annika Björklid, Maria Persson och Andreas Stubelius vid Energimarknadsinspektionen.

Eskilstuna, december 7 december 2006

Håkan Heden
Chef Energimarknadsinspektionen

Innehåll

Förord	3
1 Inledning	1
1.1 Syfte	1
1.2 Bakgrund	1
1.3 Organisation	2
1.4 Avgränsning och definition	2
2 Slutsatser och förslag till förbättringar	3
2.1 Variabler av betydelse	3
2.2 Förslag till förbättringar	4
3 Vilka är konsumenterna på den svenska elmarknaden?	7
3.1 Olika konsumentgrupper	7
4 Vad styr konsumentens efterfrågan på el?	9
4.1 Prisets betydelse för efterfrågan	9
4.2 Inkomstens betydelse för efterfrågan på el	12
4.3 Andra faktorerens betydelse för efterfrågan	17
5 Konsumentens syn på el	18
5.1 Uppfattar konsumenten el som en social rättighet?	18
5.2 Elkvalitet	20
6 Hur aktiv är konsumenten på elmarknaden?	21
6.1 Vilka alternativ har konsumenten för att påverka sin elkostnad?	21
6.2 Byte av elhandlare i Sverige	21
6.3 Att minska sin elförbrukning	36
7 El – vara eller tjänst?	38
7.1 Vad säger lagen?	38
7.2 Vad säger avtalsvillkoren om förtidslösen?	39
8 Vem hjälper konsumenten?	42
8.1 Myndigheter och organisationer	42
8.2 Kvalitetsmärkning av elhandlare i England	46
9 Referenser	48

Figurförteckning:

Figur 1: Olika profiler för olika segment på elmarknaden.....	7
Figur 2: Total elkostnad i 2005 års priser för typkunden, Villa 20A, 20 000 kWh/år	9
Figur 3: Prisutvecklingen för el ¹ fjärrvärme ² , villaolja ³ och pellets	11
Figur 4: Möjligt samband mellan elkostnad och inkomst.....	14
Figur 5: Spridningen av hushållens elkostnad för respektive inkomstgrupp	16
Figur 6: Illustration av föreskriften STEMSF 2001:3, Bestämmelser avseende byte av elhandlare.....	22
Figur 7: Antal elhandlarbyten per månad.....	24
Figur 8: Elhandlarbyten kontra mängd bytt energi (hushåll)	25
Figur 9: Prisutvecklingen för lägenhetskunder och villakunder med elvärme.....	28
Figur 10: Faktorer som förklarar konsumentens val att byta elhandlare.....	35
Figur 11: Faktorer som förklarar hushållens intentioner att aktivt påverka sina elkontrakt	36
Figur 12: Inkomna ärenden fördelade på kategorier	44
Figur 13: Klagomålen – fördelade på olika områden.....	45
Figur 14: Storbritanniens kvalitetssystem	47

Tabellförteckning:

Tabell 1: Hushållskunder, antalet abonnemang och genomsnittlig elanvändning	8
Tabell 2: Använda energislag i småhus (procent).....	11
Tabell 3: Uppvärmda ytor i flerbostadshus efter uppvärmningssätt (procent).....	12
Tabell 4: Beskrivande statistik för inkomstgrupperna, procent.....	15
Tabell 5: Spridningen av hushållens elkostnad för respektive inkomstgrupp, kronor	16
Tabell 6: Skäliga månatliga förbrukningsnivåer av hushållsel	19
Tabell 7: World Energy Retail market ranking 2004.....	23
Tabell 8: Bytt elhandlare eller omförhandlat sedan avregleringen, procent	25
Tabell 9: Antal typer av avtal erbjudna på den svenska elmarknaden i juni 2005.....	26
Tabell 10: Fördelning av antal kunder på avtalstyper efter elhandelsföretagens kundantal (%)	26
Tabell 11: Hur mycket olika kundprofiler tjänade på att omförhandla respektive byta elhandlare.....	29
Tabell 12: Exempel på tilläggstjänster hos elhandlare.....	31
Tabell 13: Särskilda avtalsvillkor.....	40
Tabell 14: Instanser för konsumenten att vända sig till	42

1 Inledning

När elmarknaden avreglerades i Sverige 1996 uppstod nya spelregler för elkonsumenterna och elhandlarna. Från att ha varit anonyma aktörer kan konsumenterna idag fatta beslut om val av elhandlare, produktionssätt av el och vilket prisavtal som överensstämmer med ens betalningsvilja. I den bästa av världar är konsumenterna en del av en fungerande elmarknad, där de är välinformerade, kostnads- och miljömedvetna och har möjlighet att själva styra över sin elkonsumention och elkostnad.

För att uppnå en väl fungerande och konsumentvänlig elmarknad behövs en bra dialog mellan berörda myndigheter, organisationer, nät- och elhandelsföretag. Hinder måste undanröjas så att konsumenten kan och vill ta del av den fria elmarknaden.

Verkligheten visar att konsumenterna är missnöjda med den svenska elmarknaden. Enligt TEMO:s undersökning, beställd av Svensk energi, (se TEMO 2005) anser 25 procent av de intervjuade att den avreglerade elmarknaden fungerar bra. Andelen positiva till branschen som helhet är 22 procent, vilket får betraktas som lågt. Konsumenterna är framförallt missnöjda med priserna, branschens etik och moral och att det är svårt att förstå branschspecifika ord och begrepp. Konsumenterna har vidare svårt att veta vart de ska vända sig i olika ärenden och problem att förstå fakturorna (se TEMO 2005). Däremot är konsumenterna i huvudsak nöjda med den egna elhandlaren.

1.1 Syfte

Denna rapport syftar dels till att beskriva elmarknaden ur ett brett konsumentperspektiv, dels till att föreslå några förbättringar som skulle göra det enklare för konsumenterna att agera på marknaden. De föreslagna förbättringarna är alla av den arten att de skulle kunna vidtas självständigt av elhandels- respektive elnätsföretagen.

Med ett brett konsumentperspektiv menar vi att vi försöker betrakta konsumenten både i förhållande till sin elkonsumention och i sitt förhållande till elmarknaden.

Vi har valt att belysa konsumentperspektivet med hjälp av fem variabler: Låg priskänslighet, inkomstförhållanden, el som produktbegrepp, information samt konsumentskydd.

1.2 Bakgrund

Det finns ett behov av att inom ramen för en diskussion om en väl fungerande elmarknad inte stanna vid producenter, distributörer och handlare. Vad är en väl fungerande elmarknad ur konsumentens synvinkel, och vad bör göras för att åstadkomma en sådan marknad? Denna rapport sätter inte upp några kvantifierbara mål för när en marknad fungerar väl för konsumenten, men det är tydligt att det fortfarande finns områden som kan förbättras väsentligt.

1.3 Organisation

Rapporten har skrivits av Energimarknadsinspektionen. Representanter från Konsumentverket och Konsumenternas Elrådgivningsbyrå har varit referenspersoner inom sina respektive ämnesområden och lämnat värdefulla synpunkter.

Luleå Tekniska Universitet har på inspektionens uppdragit genomfört en empirisk undersökning om hushållskonsumenternas agerande på elmarknaden. Vi vill också tacka Lisa Nyberg vid Karlstads universitet och Philip Lewis vid Vaasa EMG i Finland som hjälpt oss med viktiga frågeställningar kring konsumenters sätt att agera på elmarknaden.

1.4 Avgränsning och definition

Rapporten handlar om konsumentens roll på elmarknaden, således exkluderas elkunder som är näringsidkare. Med konsument avses en fysisk person handlar el till sitt hushåll, och som i lagens mening huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet.

Rapporten omfattar inte prisbildningen på el eller nät och konkurrensen på elmarknaden. Dessa områden har Energimarknadsinspektionen nyligen behandlat i en tidigare rapport.¹

¹ Prisbildning och konkurrens på elmarknaden Stem ER 2006:13.

2 Slutsatser och förslag till förbättringar

2.1 Variabler av betydelse

Energimarknadsinspektionen vill lyfta fram ett antal förhållanden som har stor inverkan på konsumenternas situation på elmarknaden:

- Låg priskänslighet
- Inkomstförhållanden
- El som produktbegrepp
- Information
- Konsumentskydd

Denna rapport kommer att belysa ovanstående och föreslå förbättringar där så är möjligt.

2.1.1 Låg priskänslighet

Elpriset är elhandlarnas främsta konkurrensmedel för att locka till sig nya kunder. El har dock en konstaterat låg priskänslighet på kort sikt. Om inte konsumenterna reagerar på prisförändringar finns det inga ekonomiska motiv för elhandlarna att sänka priset, vilket kan försvaga priskonkurrensen. Små ersättningsmöjligheter, långa avtalstider och svårigheter för konsumenten att kunna optimera sin energianvändning med avseende på priset är faktorer som påverkar priskänsligheten negativt på kort sikt. Det kan konstateras att konsumenten reagerar på elpriset på längre sikt.

2.1.2 Inkomstförhållanden

Ett antal konsumenter har hög elförbrukning i förhållande till sin inkomst. I rapporten lyfter vi fram att många av de konsumenter som har sämre ekonomiska resurser och bor i småhus har direktverkande el. Hushållsbudgeten för dessa konsumenter ger förmodligen mindre utrymme till byte av uppvärmningssystem trots investeringsbidrag. Därmed begränsas deras möjligheter att spara på el. Hushåll med mycket låg betalningsförmåga riskerar även att drabbas av höga inkassokostnader, betalningsanmärkningar och därmed sämre möjligheter att byta elhandlare.

2.1.3 El som produktbegrepp

Dagens elanvändning har medfört att tillgången på el närmast uppfattas som en social rättighet och en naturlig del i ett modernt samhälle, inte en produkt som man köper på en marknad. Att värdera en social rättighet som man inte kan klara sig utan är svårt. Ny och inte alltid enkel terminologi skapar också motstånd mot ett engagemang för något som man inte tidigare har behövt sätta sig in i. Det är svårt att kalkylera hushållets elkostnad eftersom den är en funktion av effekt, tid och pengar. Elens karaktär medför i de här avseendena risk för att konsumenterna blir passiva på marknaden. Vi ser t ex att hälften av hushållen fortfarande har tillsvidareavtal, vilka i de flesta fall är dyrare än övriga avtalsformer.

2.1.4 Information

För att ge konsumenten möjligheter att agera på ett ekonomiskt fördelaktigt sätt och kunna prognostisera sina elkostnader är information ytterst viktigt. Kunniga konsumenter ökar konsumentrörligheten och sätter press på elhandlarna. De konsumenter som har information och kunskap om tillgängliga alternativ har större benägenhet att byta till ett bättre alternativ. Det har dock framkommit att både sök- och byteskostnaderna ibland upplevs som större än den förväntade vinst ett byte av elhandlare skulle medföra, vilket kan resultera i att konsumenten blir förblir passiv och pressen på elhandlarna uteblir. De socioekonomiska och framförallt de psykologiska faktorerna har också en mycket stor inverkan på konsumenternas sätt att agera på elmarknaden. Det är svårt att sätta ett mål för bytesfrekvensen i en väl fungerande elmarknad. I Sverige idag är den 5 till 10 procent per år. I Storbritannien, som en jämförelse, sker i genomsnitt 20 procent byten per år. Där har elhandlarna en mycket aktiv säljprofil, och säljaktiviteterna möter ibland kritik för att vara väl tuffa, vilket ställer till problem när bytena ska genomföras i praktiken. Men landet har också särskilda webbsidor som är ackrediterade för att underlätta elhandlarbyten, vilket också bidrar till en högre bytesfrekvens.

Fakturan jämte elmätarna borde vara elkonsumenternas bästa redskap för att följa förbrukning och kostnader. Konsumenterna uppfattar dock speciellt avräkningsfakturorna som otydliga och svårlästa. Elbranschen har vidtagit åtgärder för att förbättra dem utan att ännu lyckas helt. Statistik från Konsumenternas elrådgivningsbyrå visar att avräkningsfakturorna utgör det största enskilda problemområdet i kontakterna med byrån. Införandet av månadsvis avläsning 1 juli 2009 kommer sannolikt att innebära en klar förbättring för konsumenterna i detta avseende.

2.1.5 Konsumentskydd

Konsumentskyddet består av lagar, föreskrifter, allmänna och särskilda avtalsvillkor samt myndigheter och organisationer som försöker tillvarata konsumenternas intressen. Det är viktigt att konsumenterna känner till vart de kan vända sig och vilka rättigheter de har. Existerande konsumentskydd innehåller vissa brister, speciellt vid en jämförelse med andra konsumentmarknader. Olika avtalsvillkor förekommer om exempelvis ångerrätt, uppsägningstider och de ekonomiska konsekvenserna vid förtidslösen av fastprisavtal.

2.2 Förslag till förbättringar

För att förbättra för elkonsumenterna föreslår Energimarknadsinspektionen att

- en frivillig kvalitetsmärkning av elhandlare införs,
- konsumentens kostnad för förtidslösen av fastprisavtal i elhandlarnas särskilda avtalsvillkor anpassas till elhandlarnas kostnader i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren El 2004K,
- alla elhandelsavtal mot konsument ska tillämpa distansavtals- och hemförsäljningslagens bestämmelser om ångerrätt,
- elhandlare och elnätsföretag ger bättre och enhetlig information om vart konsumenten kan vända sig för att få stöd och råd.

2.2.1 Kvalitetsmärk elhandlarna

Konsumenten har idag priset som huvudsakligt underlag vid byte av elhandlare. Energimarknadsinspektionen föreslår att elbranschen frivilligt, med hjälp av Svensk energi, inför ett öppet kvalitetsindex över elhandlarna. Dels får konsumenten ett bättre kunskapsunderlag för sitt byte, dels innebär den öppna informationen rimligtvis en självreglering inom branschen. En god förebild finns i Storbritannien.

Indexet kan kompletteras med uppgifter om produktmix av elen, i likhet med Finland.²
Mer om detta beskrivs i kapitel 8.2.

2.2.2 Skälig avgift vid förtidslösen

När en konsument säger upp ett elhandelsavtal i förtid uppstår en förlust för elhandlaren, som medför att elhandlaren tar ut en avgift av konsumenten. Flertalet elhandlare kräver avgift i form av procent på värdet av beräknad leverans under återstående avtalstid. Avgiften varierar mellan 15 och 50 procent, vanligast är 20 procent.

Energimarknadsinspektionen rekommenderar att alla elhandlare anpassar sina avgifter till de allmänna avtalsvillkoren El 2004 K – att kunden ska ersätta elhandlaren för vad denne beräknas förlora under återstående löptid. Energiskatt ska inte inkluderas.

Bankernas modell för låntagares betalning av ränteskillnadsersättning vid förtidslösen av bundna lån kan tjäna som referens.
Mer om detta beskrivs i kapitel 7.2.

2.2.3 Ångerrätt

Distansavtals- och hemförsäljningslagen innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal om varor, icke-finansiella tjänster, finansiella tjänster, finansiella instrument och hemförsäljningsavtal. Konsumentverket hävdar att lagen även är tillämplig när konsumenterna köper el. Därigenom får konsumenterna rätt att ångra sig när de ingått elavtal på distans (t.ex. per telefon och Internet). Några elhandelsföretag har tagit in lagen i sina avtalsvillkor. Andra anför att el är en ”annan nyttighet”, som inte omfattas av lagen. På Konsumentverkets hemsida den 22 mars 2006 var det bara 8 av 34 elhandlare som hänvisade till distans- och hemförsäljningslagen i sina avtalsvillkor (se tabell 22). I utredningen inför den nu gällande prisinformationslagen anförde elhandelsföretagen att el ska definieras som ”annan nyttighet”. Eftersom distansavtals- och hemförsäljningslagen inte omfattar ”annan nyttighet” är det oklart om elhandel verkligen omfattas av denna lag.

Energimarknadsinspektionen rekommenderar att alla elhandlare, i de avtal om elhandel som ingås på distans, tydliggör för konsumenten att denne har ångerrätt, och hänvisar till distans- och hemförsäljningslagen.
Mer om detta beskrivs i kapitel 7.1.

² Se <http://www.sahkonhinta.fi>

2.2.4 Bättre och enhetlig information om konsumentstöd

När en konsument behöver information eller hjälp finns det stöd att få hos elhandlare, nätägare, myndigheter, kommuner och organisationer. Kunskapen om detta är dock låg. Endast 21 procent av hushållen (Temo 2005) tycker att det är lätt att förstå vart de kan vända sig i olika elhandels- och nätärenden. En bättre exponering av vad varje aktör kan hjälpa till med skulle underlätta för konsumenterna. Informationen bör sträva efter att vara så enhetlig som möjligt och publiceras på varje aktörs hemsida. Samma information skulle kunna lämnas på ett 020-nummer, som en service till dem som saknar Internet.

Energimarknadsinspektionen föreslår att Konsumenternas Elrådgivningsbyrå utformar en enhetlig information som konsumenter kan använda för att lättare orientera sig på elmarknaden. Denna information kan sedan vidareförmedlas av i första hand elhandlare och nätägare.
Mer om detta beskrivs i kapitel 8.1.8.

3 Vilka är konsumenterna på den svenska elmarknaden?

3.1 Olika konsumentgrupper

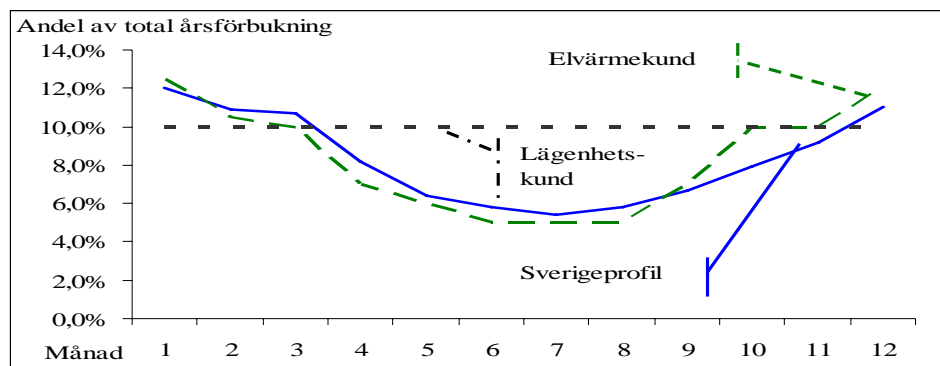
När elmarknaden avreglerades uppstod nya spelregler både för konsumenten och elhandlaren. Elhandlaren står idag inför uppgiften att skapa ett intresse för något som många tidigare såg som en standardiserad, anonym och ointressant teknologi. Konsumenterna kan inte heller längre betraktas som en homogen grupp, där olikheter och skillnader enbart syns i redan befintliga tariffkategorier (se Ketola 2001). De elhandlare som vill locka till sig nya kunder kan ha nytta av kunskap om olika konsumentgrupper, deras behov och intressen.

3.1.1 Konsumenternas elförbrukning ser olika ut

Eftersom konsumenternas elmätare normalt inte läses av mer än en gång per år används schabloner i form av förbrukningsprofiler för att fördela förbrukningen över mellantiden. För ett villahushåll med elvärme varierar förbrukningen kraftigt mellan sommar och vinter, medan en lägenhetskund har en jämnare förbrukning.

Elhandlarna använder förbrukningsprofilerna för att kunna planera sina elinköp och ta betalt av konsumenterna mellan årsavstämningarna. Det ligger i elhandlarens intresse att ha så träffsäkra profiler som möjligt. Konsumenten känner ofta inte till att preliminärfakturerings sker enligt en viss förbrukningsprofil, och att förbrukningsförändringar i hushållet inte syns på fakturan förrän efter ett år (se STEM 2003:2). I framtiden kommer varje enskild konsuments faktiska förbrukning att få större genomslag eftersom månadsvis avläsning införs den 1 juli 2009 (se STEM (N2002/5953/ESB)). Många nätföretag har redan installerat, eller är i färd med att installera, elmätare som möjliggör månadsvis avläsning.

Varje konsument efterfrågar olika mycket el, under dygnet såväl som under året. Förbrukningen är minst nattetid och sommartid. Figur 1 visar exempel på tre konsumentgruppers förbrukningsprofiler.



Figur 1: Olika profiler för olika segment på elmarknaden

Källa: Schablonreformen, ECON (2002), Fyrfasen Energi

- *Lägenhetskunden* i figuren har i stort sett en jämn förbrukning över årets månader. Det beror på att lägenhetskunden i normalfallet förbrukar enbart hushållsel. Här skiljer sig stad och land åt som en konsekvens av olika livsstilar.
- *Elvärmekunden* använder el för att värma sitt hus. Därför går det åt mer el under vintern än under sommaren.
- *Sverigeprofilen*, som publiceras på Svenska Kraftnäts hemsida, gäller alla konsumenter i hela landet. Profilen bygger på att elförbrukningen förväntas vara lägre på sommaren än på vintern. Årstidsvariationerna är dock något utjämnade eftersom profilen bygger på en blandning av olika kategorier.

Konsumenterna står för 86 procent av alla elabonnemang i Sverige, men bara 26 procent av den totala elkonsumtionen. Antal abonnemang och elkonsumtionen per abonnemangsform framgår av tabell 1 nedan.

Tabell 1: Hushållskunder, antalet abonnemang och genomsnittlig elanvändning i bostäder (2003)

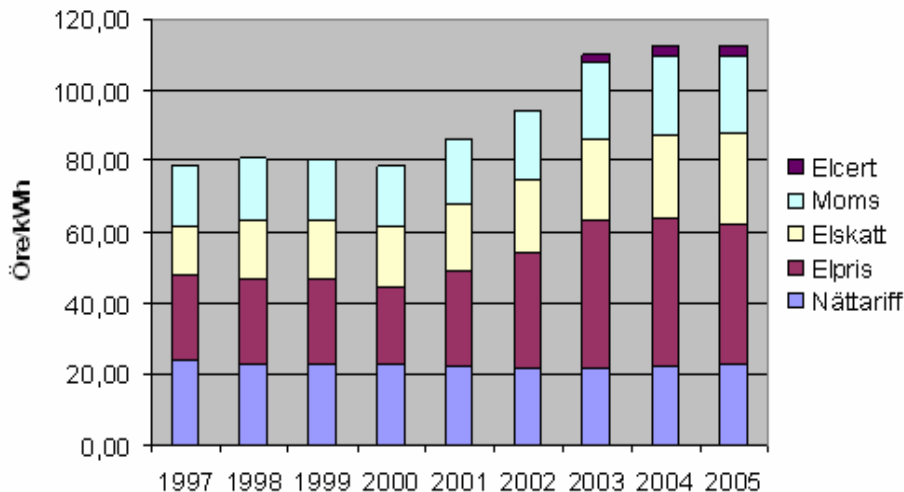
Hushållskunder 2003	Antal abonnemang	GWh
Småhus med användning > 10 MWh	1 065 231	21 198
Småhus med användning högst 10MWh	822 022	5 836
Flerbostadshus med användning > 5MWh	117 828	966
Flerbostadshus med användning högst 5 MWh	1 988 416	4 573
Flerbostadshus med kollektivleveranser	3 981	594
Fritidsbostäder	483 904	2 710
Totalt enligt ovan	4 481 382	35 877
Andel av totalt antal abonnemang	86,2%	26,4%
Totalt antal abonnemang	5 197 689	136 033

Källa: SCB

4 Vad styr konsumentens efterfrågan på el?

4.1 Prisets betydelse för efterfrågan

Konsumentens elkostnad består i huvudsak av nättariff, elpris, energiskatt på el (elskatt), elcertifikat³ moms och myndighetsavgifter. Diagrammet nedan visar utvecklingen av den reala elkostnaden under åren 1997-2005.



Figur 2: Total elkostnad i 2005 års priser för typkunden, Villa 20A, 20 000 kWh/år

Elpriset har beräknats som medelvärdet av tillsvidarepriserna.

Källa: Energimarknadsinspektionen och SCB

Nättariffen har i stort sett varit oförändrad under tidsperioden.⁴ Elskatten har blivit nästan dubbelt så hög till följd av den gröna skatteväxlingen. Elpriset har ökat med ungefär 64 procent. Elpriset steg kraftigt under vintern 2005/2006. Momsbeloppet på el och nät har ökat med 28 procent beroende på höjda elskatter och ökade elpriser.

Totalt sett har elkostnaden (el, nät, elcertifikat, skatt, moms) för konsumenter i villa och med en årsförbrukning på 20 000 kWh ökat med 43 procent från år 1997 till 2005.⁵ Utfallet för varje enskild konsument varierar dock, beroende på hur väl konsumenten lyckats i valet av elhandlare och typ av avtal. Samtliga jämförelser har gjorts med utgångspunkt från reala priser.

³ Elcertifikat kostar idag cirka 2-3 öre/kWh plus moms.

⁴ I en rapport från Energimyndigheten (2005) framgår att såväl Fortum, Sydkraft (nuvarande E.ON) och Vattenfall har högre medianpriser på nät för villakunder än medianen för hela Sverige.

⁵ Man behöver dock ta hänsyn till att det har skett en del förändringar mellan åren 1996 till 2005. Skatterna har förändrats, Sverige har som ett led i omställningen av elsystemet mot ett ekologiskt och ekonomiskt hållbart system infört nya styrmedel (elcertifikat och utsläppshandel). Kärnkraftverket i Barsebäck har stängts. Under 2005 var gas- och oljepriser rekordhöga. Sammantaget gör detta att det i viss mån kan sägas att fundamentala faktorer förklarar konsumentens höjda elkostnad.

4.1.1 Hur priskänslig är konsumenten?

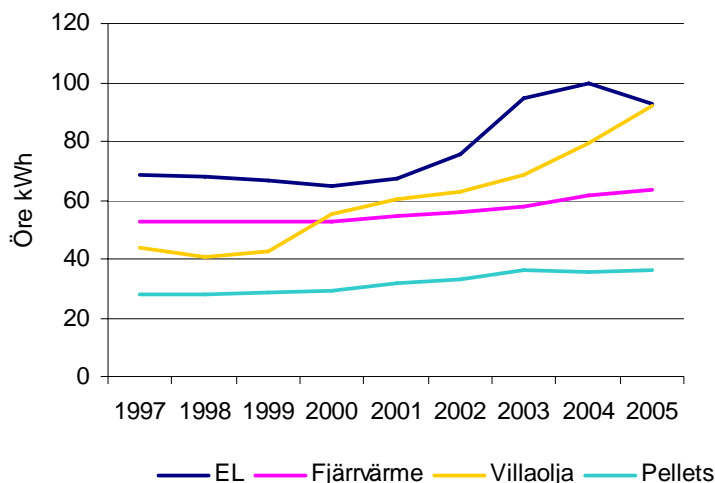
Det är viktigt att förstå konsumentens priskänslighet på elmarknaden eftersom den ger en indikation på hur konsumenten reagerar vid prisrörelser, samtidigt som den ger en antydning om vilka effekter olika ekonomiska styrmedel eller åtgärder får på konsumentens elförbrukning. Priskänsligheten kan också ge en indikation på hur väl elmarknaden fungerar. En låg priskänslighet kan innebära att konsumenten får betala ett högt elpris. Elpriset utgör elhandlarnas främsta konkurrensmedel, och om konsumenten inte kan reagera snabbt på priset finns det teoretiskt sett mycket små ekonomiska motiv för någon elhandlare att sänka det. Det är därför av yttersta vikt att konsumenten kan reagera på förändrande elpriser.

Resultaten från olika empiriska studier pekar på att konsumenten *generellt* har en låg priskänslighet på kort sikt när det gäller el (se bilaga 1). En förklaring är att konsumenten inte har tillgång till instrument som skulle kunna åstadkomma en högre priskänslighet. Konsumenten ser inte effekten av sina förbrukningsförändringar förrän efter ett år, då mätaren läses av och avräkningsfakturan kommer. Konsumenten har därför svårt att anpassa sin energianvändning till priset.⁶ En viss förbättring av denna situation åstadkoms i takt med att månadsvis avläsning genomförs.

Den låga priskänsligheten på kort sikt kan även härledas till konsumentens sätt att köpa el. Idag väljer många att ingå kontrakt som är bundna under en längre tid för att skydda sig mot prisförändringar. Under 2005 var ettårs- och treårskontrakt mest attraktiva (se SCB). Tillgången till substitut för el är även begränsad, åtminstone när det gäller hushållsel, vilket påverkar priskänsligheten. En svensk rapport av Andersson och Damsgaard (1999) visar också att hushåll med elvärme har låg priskänslighet på kort sikt.

Långsiktigt tycks konsumenten däremot vara mer priskänslig. Om vi jämför prisutvecklingen kan vi se att el och villaolja är de energikällor som ökat mest i pris sedan 2001 (se Figur 3). På grund av ofullständig statistik går det inte att jämföra prisutvecklingen enbart för småhus. Priset för fjärrvärme gäller t.ex. flerbostadshus. Trots detta ger figuren en bra överblick över hur priserna har förändrats över tiden.

⁶ Inom programmet Market Design bedrivs forskning om hur flexibiliteten på elmarknadens efterfrågesida kan förbättras för att bland annat kunna hantera effektfrågan.



Figur 3: Prisutvecklingen för el¹ fjärrvärme², villaolja³ och pellets

1. Priset på el vid tillsvidareavtal för småhus med elvärme, inklusive nättariffer, skatt och moms.
2. Priset för fjärrvärme för ett typhus med 1000 m³, 15 lägenheter och med ett årligt uppvärmningsbehov på 193 MWh, inklusive skatt och moms.
3. Avser eldningsolja 1, inklusive skatt och moms.

Källa: SCB, Statens energimyndighet, SPI och Avgiftsgruppen

Prisutvecklingen för el och villaolja borde rimligen ha påverkat konsumenternas benägenhet att byta ut till eller komplettera med billigare energikällor. Tabell 2 visar också att användningen av el och olja för uppvärmning av småhus har minskat successivt till fördel för andra energikällor under de senaste åren. En tredjedel av landets småhus, cirka 500 000 hus, har dock fortfarande el som huvudsaklig värmekälla.⁷

Tabell 2: Använda energislag i småhus (procent)

Småhus	2000	2001	2002	2003	2004
Elvärme	35,5	38,5	36,1	33,9	32,5
Olja	13,0	10,7	10,1	9,1	9,0
Biobränsle	5,5	5,3	5,9	6,7	6,6
Berg-, jord- eller sjövärmepump	2,3	2,9	3,3	4,6	6,1
Fjärrvärme	8,5	7,2	8,4	8,6	9,5
Kombinationer av olja och bio samt el, olja och bio	11,9	11,3	10,5	9,4	8,8
Kombinationer av bio och el	17,7	18,1	18,4	20,2	18,5
Gas	-	-	-	-	-
Övriga (exempelvis kombinationer med luftvärmepump)	5,4	5,9	7,2	7,3	9,0

Källa: SCB och Statens energimyndighet

⁷ SCB, Energistatistik för småhus 2004.

Uppvärmningen av flerbostadshus (se tabell 3) har inte förändrats nämnvärt eftersom de sedan länge har fjärrvärme som huvudsaklig uppvärmningskälla.

Tabell 3: Uppvärmda ytor i flerbostadshus efter uppvärmningssätt (procent)

Flerbostadshus	2000	2001	2002	2003	2004
Elvärme	4	4	4	4	4
Olja	7	5	5	4	4
Fjärrvärme	76	76	77	78	78
Övriga	13	15	14	14	14

Källa: SCB och Statens energimyndighet

Trots att andelen småhus med elvärme har minskat är det ändå troligt att den höga kostnaden för att byta sin elvärme till någon annan värmekälla utgör en inlåsnings effekt (teknisk inlåsnings effekt). Inlåsnings effekten skapar sämre möjligheter för konsumenten att reagera på elpriset och ersätta elen med någon annan värmekälla. Regeringen införde den första januari 2006 två nya konverteringsstöd för ägare av småhus och flerbostadshus som vill byta från olja och elvärme till fjärrvärme, biobränsle, värmepump eller solvärme. Syftet är att minska el- och oljeanvändningen i villor. 1,5 miljarder har avsatts för konvertering från direktverkande elvärme i småhus. Intresset för konvertering från direktverkande elvärme har hittills (per den 30 juli 2006) varit mycket lågt jämfört med konvertering från oljeuppvärmning. Endast 4 643 ansökningar för konvertering från direktverkande el har inkommit till Boverket, varav bara 591 ansökningar sammanlagt från de befolkningstäta länen Västra Götaland, Skåne och Stockholm. Antal ansökningar för konvertering från oljeuppvärmning var 23 044 den 30 juli 2006 (www.boverket.se).

Priskänsligheten beror sammanfattningsvis på en rad faktorer, varav de mest väsentliga framgår nedan.

- Priskänsligheten påverkas av hur stor *budgetandel* konsumenten avsätter för varan eller tjänsten. En hög priskänslighet beror normalt på att konsumentens budgetandel för varan eller tjänsten är stor.
- Priskänsligheten påverkas av *tidsaspekten*. Ett exempel på detta är att många konsumenter byter ut sin oljepanna mot en pelletspanna eller värmepump. Detta val kan inte ske ögonblickligen, alltså är konsumenterna priskänsligare ju längre tidsperiod vi studerar.
- Priskänsligheten påverkas av *substitutionsmöjligheten*. Det innebär att på kort sikt påverkas priskänsligheten av om det finns fullgoda ersättningsmöjligheter för varan eller tjänsten.

4.2 Inkomstens betydelse för efterfrågan på el

Under åren 2002 till och med 2005 ökade hushållens genomsnittliga disponibla inkomst med cirka 5,5 procent i reala termer.⁸ Samtidigt ökade elkostnaderna för hushåll med direktverkande

⁸ Medelvärde av disponibla inkomster per konsumtionsenhet, exklusive kapitalvinster. Belopp i tkr i 2005 års priser. Angivna värden för år 2004 och 2005 är preliminära.

el (20 000 kWh) med 20 procent (se Figur 2). Med elkostnad menar vi den totala kostnaden som konsumenten betalar för sin el (el, nät, elcertifikat, skatt, moms).

Att studera sambandet mellan inkomst och elförbrukning ger en förståelse för hur inkomsten påverkar hushållets elförbrukning, och om förbrukningen skiljer sig åt mellan olika inkomstgrupper.

4.2.1 Påverkar inkomstförändringar konsumentens efterfrågan på el?

Både internationella och nationella empiriska studier pekar på att efterfrågan på el generellt ökar vid en stigande inkomst. Men efterfrågan på el ökar procentuellt inte lika mycket som inkomstökningen.⁹ El kan därför enligt nationalekonomisk teori ses som en nödvändighetsvara/tjänst (se bilaga 2).

Att el uppfattas som något nödvändigt bekräftas även i en svensk undersökning där författarna mätte konsumentens betalningsvilja för att undvika strömavbrott. Resultatet visar att konsumentens betalningsvilja för att undgå strömavbrott ökar med avbrottets längd, men också är högre vid veckoslut och vintermånader (se Carlsson och Martinsson 2004).

I den svenska rapporten av Andersson och Damsgaard (1999) har författarna undersökt om boendeformen har betydelse för efterfrågan på el vid en inkomstförändring. Resultaten visar att efterfrågan på el för konsumenter boende i villa med elvärme ökar mer vid en stigande inkomst än för konsumenter som bor i villa med ett kombinerat uppvärmningssystem.

I en norsk studie av Nesbakken (1998) (se bilaga 2) har författaren studerat hur efterfrågan på el förändras inom olika inkomstgrupper vid en inkomstförändring. Resultaten visar att inkomstgrupperna förändrar sin efterfrågan likartat vid stigande eller fallande inkomst.

Om Nesbakkens resultat är applicerbara på den svenska marknaden skulle det innebära att inkomstens storlek inte påverkar förändringstakten av elförbrukningen vid en real inkomstförändring.

4.2.2 Skiljer sig elförbrukningen mellan olika inkomstnivåer?

Hur ser elförbrukningen ut för olika inkomstnivåer i Sverige? Hur stor andel av inkomsten avsätter olika inkomstgrupper för sina totala elkostnader (elhandel, nät, elcertifikat, skatt, moms)?

Den undersökning som inspektionen gjort inom ramen för denna rapport visar att:

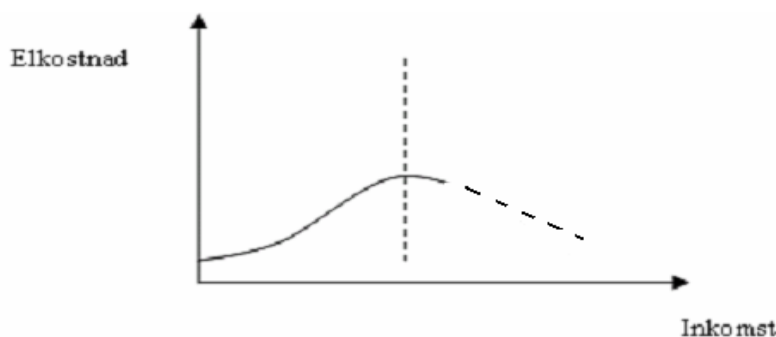
- elförbrukningen normalt sett ökar med inkomsten,
- hypotesen att elförbrukningen avtar vid en högre inkomst saknar statistisk signifikans på en acceptabel nivå, dvs. det är osäkert om sambandet mellan elförbrukning och inkomst har formen av ett upp- och nervänt U,
- spridningen på hushållens elkostnad är relativt stor inom olika inkomstgrupper, vilket indikerar att konsumtionen av el varierar kraftigt inom varje inkomstgrupp,

⁹ Enligt nationalekonomisk teori är efterfrågan på el inelastisk.

- många konsumenter med sämre ekonomiska resurser tenderar att avsätta en större andel av sina disponibla inkomster för elkostnader.

Undersökningen grundar sig på "Kuznet Kurvan" (EKC-teorin)¹⁰, där hypotesen är att sambandet mellan miljöfarliga utsläpp per capita och BNP per capita har formen av ett upp- och nervänt U. Vi har valt att se om denna teori även är applicerbar på elmarknaden genom att undersöka om sambandet mellan inkomst och elförbrukning tar sin form som ett upp- och nervänt U. Eftersom vi inte har haft tillgång till mängden förbrukade kWh per hushåll får hushållens elkostnad utgöra en proxy för förbrukning.¹¹ Nedan följer en kortfattad beskrivning av undersökningen och resultaten. En grundligare beskrivning av metod, data och resultat finns i bilaga 3.

Figur 4 beskriver vår teoretiska utgångspunkt för nedanstående studie av sambandet mellan elkostnad och inkomst. När inkomsten är låg är också elkostnaden per hushåll liten för att sedan öka allt eftersom inkomsten per hushåll ökar. När inkomsten per hushåll är tillräckligt stor, vilket visas av den streckade linjen, kommer elkostnaden teoretiskt att avta ju större inkomsten blir.



Figur 4: Möjligt samband mellan elkostnad och inkomst

För att kunna studera relationen mellan elkostnad och inkomst har vi använt oss av databasen "Hushållens utgifter 2004" från SCB. Utifrån databasen har vi skapat en log linjär modell för tre olika inkomstgrupper¹²:

Inkomstgrupp 1: 0-233 656 kr/år

Inkomstgrupp 2: 233 955-343 353 kr/år

Inkomstgrupp 3: 343 440-1 309 848 kr/år

Databasen ger en bra bild av skillnader och likheter mellan grupperna. I Tabell 4 kan vi t.ex. se att boendeformen skiljer sig åt mellan de tre inkomstgrupperna. Vi har också kunnat se att andelen av den genomsnittliga disponibla inkomsten som avsätts för elkostnader varierar

¹⁰ Se t.ex. Yandel, Bhattarai och Vijayaraghavan (2004) för mer information om Kuznet-teorin.

¹¹ Vad som här bör lyftas fram är att elkostnadens storlek varierar beroende på om hushållet enbart betalar för hushållsel eller om det även betalar för eluppvärmning.

¹² Uppdelningarna av inkomstgrupperna bygger på SCB:s inkomstgrupper.

marginellt mellan inkomstgrupperna. Tabellen visar att elkostnaden utgör i genomsnitt fyra procent av inkomsten för inkomstgrupp ett. Däremot utgör elkostnaden i genomsnitt nästan 7 procent av den disponibla inkomsten för de 10 procenten hushåll med den lägsta inkomsten i inkomstgrupp ett.

Tabell 4: Beskrivande statistik för inkomstgrupperna, procent

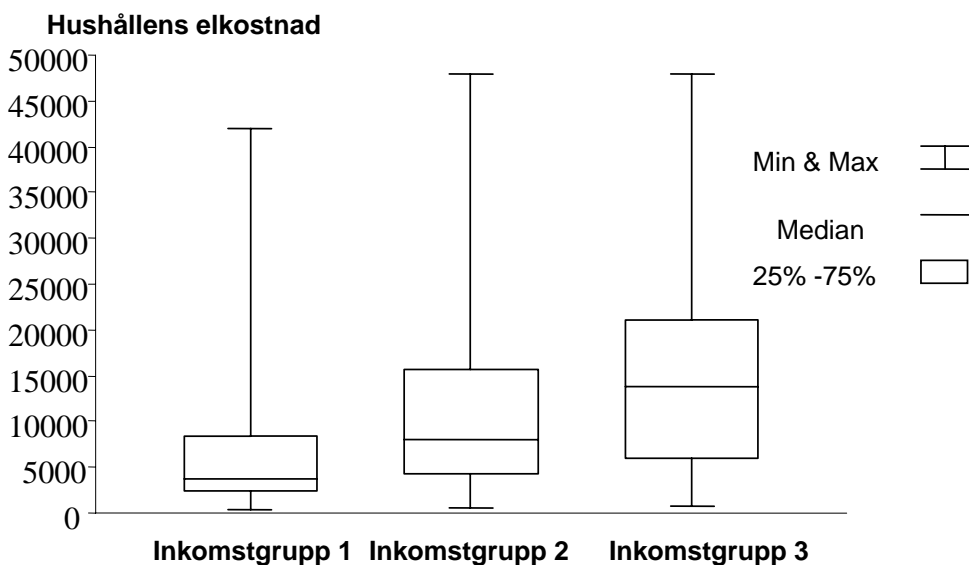
	Andel boende i lägenhet	Andel boende i småhus	Andel av disponibel inkomst som avsätts för elkostnader
Inkomstgrupp 1	65	35	4,0
Inkomstgrupp 2	36	64	3,8
Inkomstgrupp 3	20	80	3,0

Källa: Energimarknadsinspektionen

Relationen mellan elkostnaden och inkomsten för respektive inkomstgrupp visar att det finns ett positivt samband mellan elkostnaden (elförbrukning) och inkomsten, dvs. vid en ökning av inkomsten ökar även elförbrukningen för respektive grupp. Detta resultat stämmer inte med antagandet att förbrukningen skulle avta vid en viss inkomstnivå. När vi däremot enbart granskat de 300 hushåll som har den högsta inkomsten inom inkomstgrupp 3 visar resultaten att elkostnaden (elförbrukningen) minskar när inkomsten ökar. Det sistnämnda sambandet är dock inte statistiskt signifikant på en acceptabel nivå, varför det kan vara fel att dra några andra slutsatser än att elförbrukningen *förmodligen* mätas vid en viss inkomstnivå. Resultatet av studien ger ändå en indikation på att det kan finnas ett samband mellan olika inkomstnivåer och elförbrukningen, som i Figur 4.

När vi studerade hur en inkomstförändring påverkar efterfrågan på el visar resultaten att elkostnaden för inkomstgrupp två förändras mer vid stigande eller fallande inkomst, än för övriga inkomstgrupper. Denna inkomstgrupp är alltså mer flexibel eller har större vilja att kunna förändra sin elkonsumtion. Att inkomstgrupp ett och tre förändrar sin elförbrukning mindre vid en inkomstförändring indikerar att olika inkomstnivåer inte i så stor utsträckning påverkar förändringstakten av elförbrukningen vid en real inkomstförändring.

Trots att materialet visar att elförbrukningen generellt ökar vid en stigande inkomst finns det en stor spridning. Det finns många inom de olika inkomstgrupperna som tenderar att ha generellt större och mindre elkostnader än den genomsnittliga elkostnaden för respektive grupp. Figur 5 visar spridningen av hushållens elkostnad för respektive inkomstgrupp. Tvärstrecken i lådorna markerar medianen. Lådornas botten och tak är första respektive tredje kvartilen, dvs. i lådan återfinns 50 procent av observationerna. Strecken ovanför och under lådorna markerar de högsta respektive lägsta värdena i varje grupp.



Figur 5: Spridningen av hushållens elkostnad för respektive inkomstgrupp

Som framgår av Figur 5 är spridningen av hushållens elkostnad relativt stor inom varje grupp. Storleken på lådorna visar även att inkomstgrupp ett är mer homogen än de övriga, dvs. spridningen på elkostnaderna för de femtio procent av hushållen, som återfinns i lådan, är relativt liten. Medianvärdet för inkomstgrupp tre är däremot betydligt större än för de övriga inkomstgrupperna (se tabell 5). Jämför vi medelvärdet för inkomstgrupp ett med medianvärdet, ser vi att det finns fler hushåll som har högre elkostnader än det finns hushåll som har lägre elkostnader. Uppvärmningsformen är den faktor som påverkar elförbrukningen mer än något annat. Det finns alltså anledning att anta att det finns en förhållandevis stor andel villaägare med direktverkande el i den lägsta inkomstgruppen i undersökningen.

Tabell 5: Spridningen av hushållens elkostnad för respektive inkomstgrupp, kronor

	Inkomstgrupp 1	Inkomstgrupp 2	Inkomstgrupp 3
Min	452	650	815
1:sta Kvartil	2 500	4 293	6 041
Median	3 660	8 074	13 773
Medel	6 753	13 236	14 615
3:dje Kvartil	8 320	15 672	21 054
Max	42 000	48 000	48 000
Antal hushåll	554	621	939

Att en del hushåll med lägre inkomst tenderar att ha stora elkostnader är ett resultat som även bekräftas av en norsk rapport av Halvorsen, Larsen och Nesbakken (2001) (se bilaga 2). Rapporten visar att spridningen av elkostnader inom olika inkomstgrupper är stor, dvs. många hushåll med små ekonomiska resurser tenderar att ha stora elkostnader.

Den stora andelen hushåll med höga elkostnader i den lägsta inkomstgruppen innebär sannolikt i sin tur att ekonomin för en del hushåll kommer att påverkas mer än andra vid en stigande elkostnad. Villaägarnas riksförbund har, med hjälp av en undersökning utförd av Statistiska centralbyrån, beräknat att 145 000 hushåll i småhus har en disponibel inkomst under socialbidragsnormen.¹³ Hushållen har inte specificerats per uppvärmningsform. Den disponibla inkomsten hos dessa hushåll är dock så låg att även kostnadsökningar för hushållsel blir kännbara. Därtill har ytterst få småhusägare, enligt Villaägarna, möjlighet att få socialbidrag.

Kronofogdemyndigheten i Malmö har gjort en utredning av antalet ansökningar om betalningsförelägganden inom olika ärendegrupper. Under 2005 inkom drygt 74 000 ansökningar om betalningsförelägganden för el- och värmeleveranser till samtliga fysiska och juridiska personer i hela landet. Uppgifter om ansökningar om betalningsförelägganden specifikt för fysiska personer har endast gjorts för Skåne län. Resultatet visar att antalet ansökningar som avsåg el- och värmeleveranser till fysiska personer ökade från 508 stycken 2002 till 633 stycken 2005, dvs. med 24,6 procent i Skåne län. Kronofogdemyndigheten har angett de kraftigt höjda elpriserna som en förklaring till ökningen.¹⁴

4.3 Andra faktorerers betydelse för efterfrågan

Det finns studier som visar att elpriset och inkomstnivån inte är de enda faktorer som påverkar elförbrukningen. Individvariabler som attityder, vanor och livsstilar har också betydelse.¹⁵

¹³ Publicerad av Villaägarnas riksförbund den 20 mars 2006.

¹⁴ En regional mätning av ärendeinflödet i den summariska processen, åren 2002-2005.

¹⁵ Se t.ex. Elforsk 2005, Jenninga och Huenges Wajer 1999, Viklund 2002, för mer information om attityder, vanor och livsstilar.

5 Konsumentens syn på el

5.1 Uppfattar konsumenten el som en social rättighet?

Uppfattningen om el som en social rättighet (se Ketola 2001) är något som inte alltid har funnits i det svenska samhället. El betraktades under första världskriget av många som en överflödiga lyxvara, men har ju under de senaste decennierna kommit att bli en oersättlig nödvändighetsvara (se SOU 1954:12).

Konsumentens elkonsumtion styrs i mångt och mycket av marknadens utbud av varor och tjänster som kräver el, men även genom politiska beslut. Oljekrisen på sjuttioalet medförde till exempel att svenska staten subventionerade småhusägare som konverterade till direktverkande el och kom därmed att påverka konsumenternas elbehov. I en studie om luftkonditionering (se Shove and Wilhite 1999) visar författarna hur expansionen av luftkonditionering i USA har kommit att påverka och förändra designen och konstruktionen av hus och lokaler på ett sätt som ökar behovet av luftkonditionering för att upprätthålla komforten. Interaktionen mellan samhällets alla aktörer har format människans efterfrågan på och behov av el. Mycket av dagens elkonsumtion beror på nya vanor som kommit att betraktas som självklara, och el kan därmed uppfattas som en social rättighet.

5.1.1 Är tillgången till el ett samhällsansvar?

En enkätundersökning som Luleå tekniska universitet har genomfört under hösten 2005 och våren 2006 för Energimarknadsinspektionens räkning visar att över hälften av de svarande ansåg att staten hade ett mycket stort ansvar för att elmarknaden ska fungera väl. Endast åtta procent av de svarande angav att hushållen hade ett mycket stort ansvar för en väl fungerande elmarknad (se Ek och Söderholm 2006 och bilaga 4).

Idag finns det ett antal regleringar som syftar till att stärka konsumentens skydd på elmarknaden, t.ex. i ellagen (1997:857) och socialtjänstlagen (2001:453). I förarbetena till den nya ellagen framgår att avregleringen ska ge positiva effekter för konsumenten; konsumentens behov av el ska tillgodoses på ett ”kostnadseffektivt sätt till stabila och rimliga priser” (se proposition 1994/1995:222). Men ellagen skyddar också i viss mån konsumenten från att bli utan el genom att denne inte aktivt behöver välja elhandlare vid inflyttning, eller bli av med elen när ett avtal med elhandlaren löper ut. Ett nätföretag är dessutom skyldigt att på skäliga villkor ansluta ett hushåll till elnätet inom sitt koncessionsområde.

Enligt socialtjänstlagen (SoL) har alla människor rätt till en skälig levnadsnivå. SoL fungerar därför som ett skyddsnät för konsumenter som har svårt att betala sina elkostnader. I kategorin Försörjningsstöd utöver riksnormen¹⁶ ingår hushållsel, boende, arbetslöshetskassa mm. (se SoL 4 kap § 1). Tabell 6 nedan visar Konsumentverkets rekommendationer för skälig månatlig förbrukning av hushållsel.

¹⁶ Utifrån Konsumentverkets senaste pris- och konsumentundersökningar beslutar regeringen om en riksnorm. Riksnormen delas upp i personliga kostnader och gemensamma hushållskostnader.

Tabell 6: Skäligen månatliga förbrukningsnivåer av hushållsel

Antal hushålls- medlemmar	1	2	3	4	5	6	7
Förbrukning/mån ¹	150 kWh	220 kWh	260 kWh	300 kWh	320 kWh	340 kWh	360 kWh

1. Uppskattad förbrukning av hushållsel i hyreslägenhet.

Källa: Konsumentverket

Medan avregleringen rent generellt ska gynna konsumenten i form av stabila och rimliga elpriser ska lagreglerna se till att konsumenten ges rätt att på skäligen villkor kunna bli ansluten till elnätet. Konsumenter med små ekonomiska resurser ska också ges möjlighet till socialbidrag när betalning av el inte är möjlig.

El är ingen rättighet i den bemärkelsen att en konsument har rätt till *kostnadsfri* el. Redan vid elektrifieringens början tog de dåvarande elföretagen ut s.k. belysningstariffer, som i stor utsträckning bestod av tariffer med ett fixerat pris per lampa och år, per lampa och månad, per lamptimme etc. (se SOU 1954:12). Idag har nätföretagen, enligt 11 kap. § 3 i ellagen, rätt att under vissa förutsättningar stänga av elen om konsumenten inte betalar. Detta lagrum kan medföra att konsumenter med små ekonomiska resurser inte nyttjar el i samma utsträckning som konsumenter med bättre ekonomiska resurser. De tjänster som görs möjliga med hjälp av el kan komma att betraktas som en klassfråga när nyttjande av el begränsas för en del konsumenter (se Energimyndigheten 2003:2). Konsumenter med små ekonomiska resurser ges därmed mindre möjligheter att leva efter de livsstilsrelaterade vanor som andra hushåll idag betraktar som självklara delar i ett modernt samhälle.

Kommunernas rutiner när det gäller stöd från socialtjänsten varierar. Det kan medföra att vissa kommuner inte betalar ut stöd till konsumenter med höga elskulder och med en inkomst precis över socialbidragsnormen (se Energimyndigheten 2003:2), medan andra kommuner gör det.

Här nedan följer en redogörelse för händelseförloppet för de konsumenter som, utan att ha juridiska invändningar, inte betalar sin elfaktura.

1. Kunden får en till två betalningspåminnelser från sitt nätföretag, avgift kan tillkomma.
2. Om betalning ändå inte görs lämnas fordran till ett inkassoföretag. Lagstadgad avgift debiteras kunden.
3. Därefter kommer en delgivning med en anmaning om rättelse, där det anges att elleveransen kommer att avbrytas om inte fakturan betalas. Lagstadgad avgift debiteras kunden. Samtidigt med denna anmaning har även socialnämnden informerats om att eventuell fränkoppling av elen kan komma att ske.
4. Om delgivningen sker med delgivningsman istället för med brev tillkommer cirka 1000 kronor.
5. Om ärendet slutligen ändå överlämnas till kronofogden tillkommer ytterligare 500 kr för utsökning/verkställighet med begränsad tillgångsundersökning. Skulle det däremot bli fråga om fullständig tillgångsundersökning tillkommer ytterligare 1 000 kr.

5.2 Elkvalitet

Ur konsumentens synvinkel brukar god kvalitet på elleveranser vara liktydigt med leveranser med få eller inga avbrott. Konsumenternas upplevelse av ett elavbrott är olika beroende på avbrottets längd, antal avbrott under en tidsperiod och den grad av olägenhet som avbrottet orsakar. Carlsson och Martinsson (2004) har i en studie visat att konsumentens marginella betalningsvilja för att slippa avbrott ökar med avbrottets längd och är högre när avbrotten sker under helger och vintertid.

Vissa elnät klarar inte oväder med blötsnö och hårda vindar. Efter stormen Gudrun i januari 2005 fick Energimarknadsinspektionen regeringens uppdrag att föreslå åtgärder för att öka leveranssäkerheten. Inspektionens rapport "En leveranssäker elöverföring" har sedan legat till grund för de ändringar i ellagen som beslutades av riksdagen i december 2005 (SFS 2005:1 110) (se Energimyndigheten 2005). Sedan 1 januari 2006 har kunder som drabbas av elavbrott rätt till en schabloniserad avbrottsersättning om avbrottet varar mer än 12 timmar. Ersättningen ökar i takt med avbrottets längd. Liksom tidigare kan konsumenten också ansöka om skadestånd från nätföretaget. Från den 1 januari 2011 får inga oplanerade avbrott vara längre än 24 timmar. Elnätsföretagen har således fem år på sig att förstärka näten så att de motsvarar lagens framtida krav på duglighet.

Rätt säkringsstorlek på elnätsabonnemanget har också i någon mån att göra med leveransskvalitet. Konsumenten kan ha ett abonnemang med för hög eller för låg säkring i förhållande till det verkliga uttaget. För hög säkring innebär att konsumenten betalar onödigt mycket för abonnemanget. För låg säkring kan medföra att konsumenten drabbas av elavbrott på grund av att säkringarna löser ut vid hög förbrukning.

6 Hur aktiv är konsumenten på elmarknaden?

6.1 Vilka alternativ har konsumenten för att påverka sin elkostnad?

För att elmarknaden ska fungera väl är det viktigt att konsumenten är medveten om sina möjligheter till byten, förhandlingar och bättre priser. Ökad medvetenhet skulle sannolikt innebära en större rörlighet på elmarknaden, vilket i sin tur skulle sätta press på elhandlarna att erbjuda lägre elpriser och medföra en ökad pristransparens. Medvetenheten kan också handla om att känna till värdet av att kontakta sin nätägare vid inflyttning för att informera om hur stort hushållet är (för att få rätt profil på preliminärfakturorna och slippa hög avräkningsfaktura första året). Likaså förenklas konsumentens tillvaro genom att underrätta nätföretaget vid skilsmässa och dödsbon. Information är centralt.

En konsument kan påverka sin elkostnad genom att göra medvetna val. Valen kan vara att se över sitt boende: byta uppvärmningsform, isolera, täta, sänka varmvatten- och innetemperatur, välja energisnåla produkter, tänka över sina elvanor när det gäller nyttjande av tvätt- och torkmaskiner m.fl., byta elhandlare.

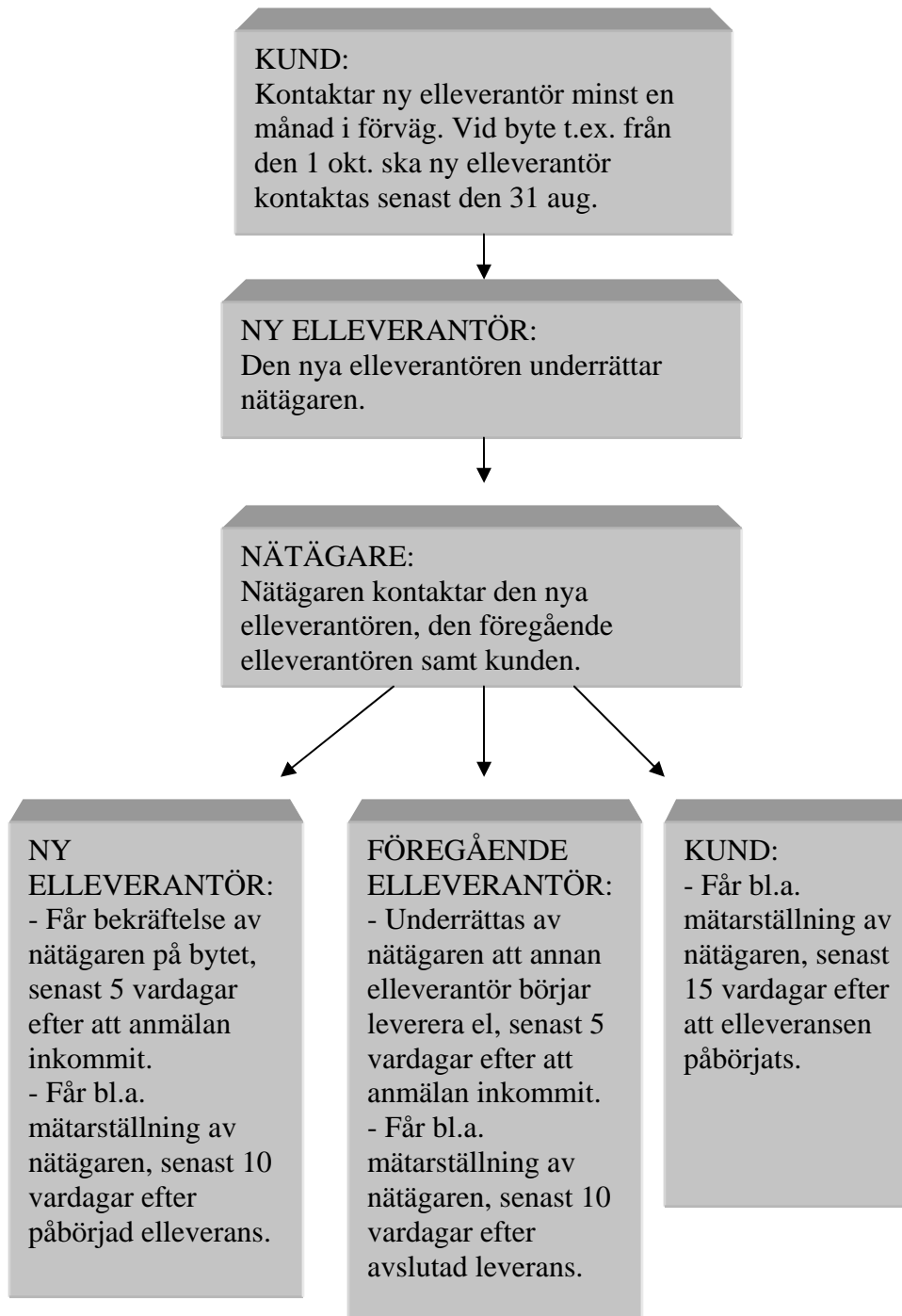
Att göra ett aktivt val av elhandlare behöver inte alltid innebära att en konsument byter elhandlare. Även en konsument som jämfört olika elhandlare men valt att teckna ett avtal med sin ”gamla” elhandlare, har också gjort ett aktivt val.

6.2 Byte av elhandlare i Sverige

6.2.1 Hur går ett byte till?

Grunden för att ett byte ska fungera är att den nya elhandlaren får korrekta uppgifter om anläggnings- och områdesidentitet samt personuppgifter. I nuvarande situation med snabba prisvariationer på elmarknaden kan de ekonomiska konsekvenserna av försenade byten och försenad mätarrapportering bli stora för konsumenten. Figur 6 visar en rutinbeskrivning över byte av elhandlare.

Figur 6: Illustration av föreskriften STEMSF 2001:3, Bestämmelser avseende byte av elhandlare



Allt informationsutbyte ska ske med anläggningsidentitet som referens. Problem kan uppstå om en nätägare byter identitet på anläggningen (mätaranläggningen ägs av nätföretaget). Bytet kan bero på att nätägaren skiftar system, organisation eller byter mätare. Den tidigare elhandlaren har

då en gammal anläggningsidentitet och får en underrättelse med ett nytt anläggningsnummer. Elhandlaren reagerar inte eftersom ingen felindikation på den gamla kunden kommer och fortsätter att skicka fakturor till sin (gamla) konsument, vilket leder till att konsumenten blir dubbelfakturerad. Dubbelfakturering är emellertid något som idag inte förkommer lika ofta som vid avregleringens början.

Nätföretagen genomför just nu en gemensam omläggning till unika anläggningsidentiteter, vilket kommer att undanröja några felkällor vid leverantörsbyten. Omläggningen ska vara klar senast 1 mars 2007.

Nätföretag och elhandlare har ibland olika schabloner och perioder vid beräkning av elförbrukning. Därför överensstämmer sällan den angivna förbrukningen mellan nät- och elfakturan. Branschorganisationen Svensk energi rekommenderar nätföretagen att rapportera sina preliminära mätarställningar och årsförbrukningar till elhandlarna för att minska dessa problem.

6.2.2 Hur många byter elhandlare?

Enligt en rapport av Lewis, Grey och Griffin (2005) rankades Sverige år 2004 som den fjärde mest aktiva nationen i världen gällande byte av elhandlare.

Tabell 7 visar de fem länder i världen som var mest aktiva att byta elhandlare år 2004.

Tabell 7: World Energy Retail market ranking 2004

Område	Ranking
Storbritannien	1
Victoria (Australien)	2
Södra Australien	3
Sverige	4
Norge	5

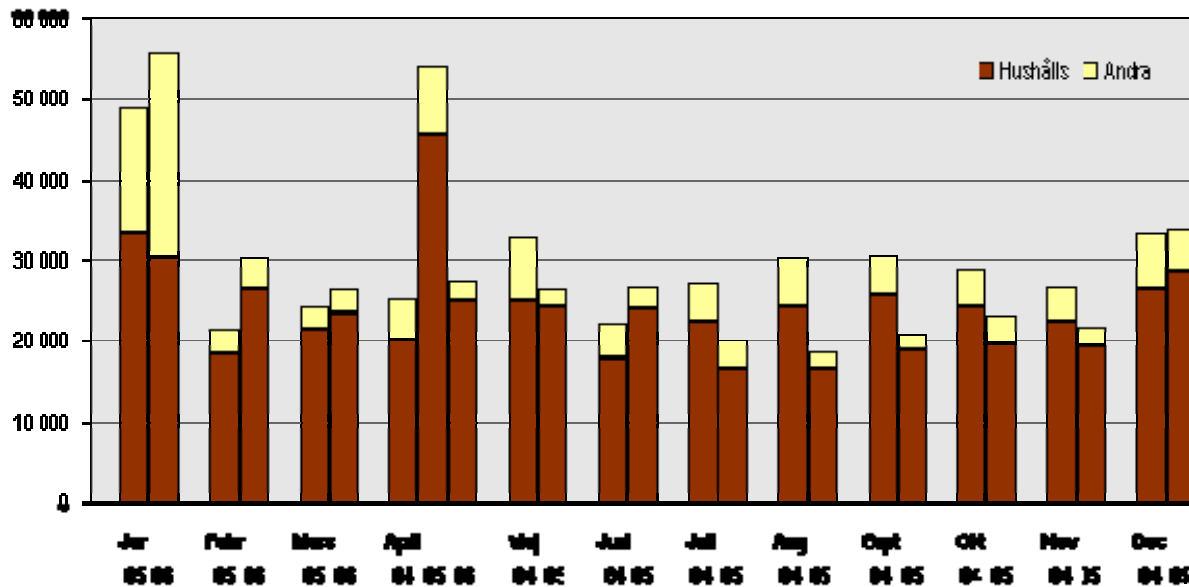
Källa: VaasaEmg och Peace Software

Det rosa fältet markerar att elmarknaden i dessa länder är ”heta”, dvs. byte av elhandlare överstiger 12,5 procent per år. Det gula fältet, där Sverige och Norge är rankade som fyra respektive femma, markerar att elmarknaderna är ”aktiva”, dvs. mellan 5 och 12,5 procent av konsumenterna byter elhandlare varje år. Finland och Danmark är rankade som elva och tolv. Dessa elmarknader anses som ”tröga”, dvs. byte av elhandlare uppgår till mellan 1 och 5 procent per år (se Lewis, Grey och Griffin 2005).

På uppdrag av Energimarknadsinspektionen skickade Luleå tekniska universitet, under hösten 2005, ut postenkäter till 1 200 slumpmässigt utvalda villa- och lägenhetshushåll i hela Sverige. Svarefrekvensen blev 47 procent vilket bör ses som klart tillfredställande för en så pass omfattande postenkät. Enkätundersökning (se bilaga 4) visar att cirka 30 procent av alla svarande hushåll hade bytt elhandlare någon gång under de senaste fem åren. Undersökningen visar även att omförhandling av kontrakt var ungefär lika vanligt som att byta elhandlare. Temos undersökning från hösten 2005, beställd av Svensk energi, visar även denna att cirka 32 procent av de svenska konsumenterna hade bytt elhandlare sedan mätningens början hösten 1998 (se Temo 2005). Inspektionens undersökning säger också att nästan 20 procent av de svarande inte

kände till om de kunde byta elhandlare eller ej. Det bör alltså finnas utrymme för utökad information om möjligheterna att byta elhandlare.

Om vi granskar byten av elhandlare under 2005 ser vi att spridningen är ganska jämn över året med undantag av januari och april (se Figur 7).¹⁷ Det har spekulerats i om den markanta ökningen under april var en effekt av stormen Gudrun. Enligt E.ON berodde dock den kraftiga ökningen på att de övertog Graninges kundstock vid det tillfället.¹⁸



Figur 7: Antal elhandlarbyten per månad

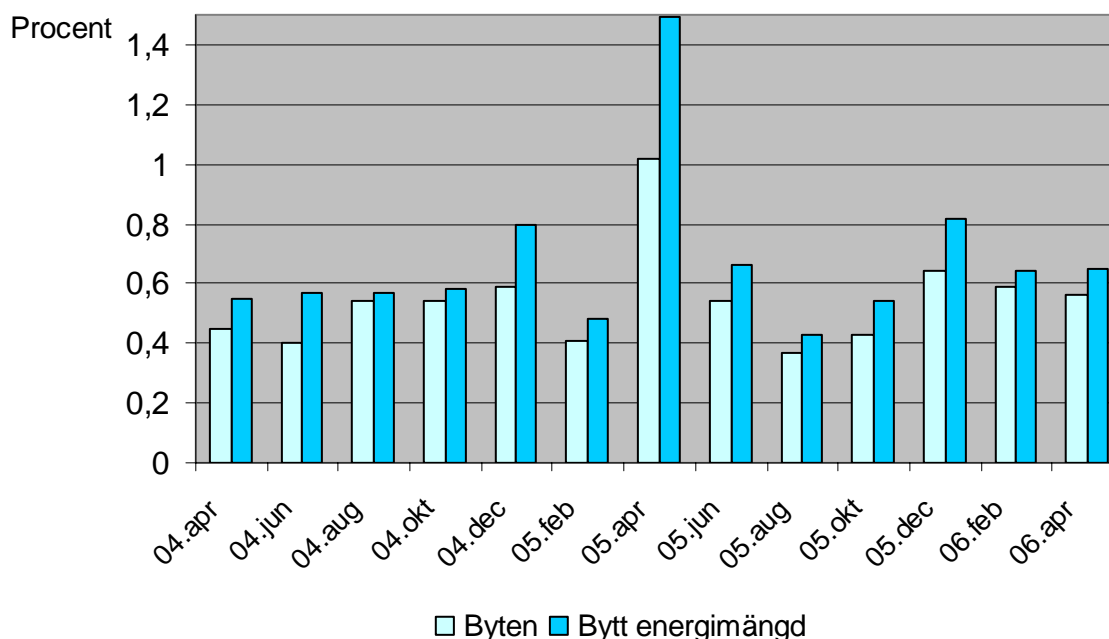
Källa SCB och Statens energimyndighet

Att antalen byten av elhandlare är stort i januari beror på att många avtal löper ut vid årsskiftet. Det har att göra med avregleringen. Elmarknaden avreglerades helt i och med införandet av schablonavräkning den 1 november 1999. Antalet elhandlarbyten hade dittills varit mycket lågt, eftersom konsumenten tidigare varit tvungen att bekosta ett byte av elmätare. I stort sett samtliga elhandelsavtal som tecknades under november och december 1999 var fastprisavtal med en löptid på ett, två eller tre år med förfallodag kring årsskiftet. De först tecknade avtalen har sedan omsatts till fastprisavtal med olika löptider och till avtal med rörliga priser. Trots det sker fortfarande de flesta byten vid årsskiftet. Antalet byten har minskat under juli, augusti, september, oktober och november 2005 jämfört med samma månader 2004. Vi kan även se att det har skett fler byten under februari och mars 2006 jämfört med samma månader 2005.

Genom att studera förhållandet mellan antal byten och bytt mängd energi går det att säga något om hur elförbrukningen ser ut hos de konsumenter som byter elhandlare (se figur 8).

¹⁷ Sedan april 2004 beställer Energimyndigheten från SCB månatlig statistik över elhandlarbyten. Statistiken kommer direkt från nätföretagen och ger en bra bild över aktiviteten. Även Svensk energi gör via TEMO undersökningar av elhandlarbyten. Den statistiken baseras på tusen personer.

¹⁸ Statistiken innehåller både leverantörbyten och strukturförändringar.



Figur 8: Elhandlarbyten kontra mängd bytt energi (hushåll)

Källa: SCB och Statens energimyndighet

Av figur 8 framgår att bytt energimängd är större än antal byten. Det indikerar att de som byter elhandlare är konsumenter med större elförbrukning än genomsnittet.

TEMO:s undersökning (2005), beställd av Svensk energi, visar att hushåll i storstadsregionerna Malmö, Stockholm, och Göteborg oftare byter elhandlare än hushåll i övriga landet. Hushåll utanför storstadsregionerna är mindre benägna att byta elhandlare (se tabell 8). Dock är aktiviteten i princip lika stor överallt i landet.

Tabell 8: Bytt elhandlare eller omförhandlat sedan avregleringen, procent

Typ av konsument	Byte av elleverantör	Omförhandlat	Totalt antal aktiva
Stockholm, Malmö & Göteborg	38	16	54
Övriga städer	28	25	53
Glesbygden	27	26	53

Källa: TEMO

Vi kan med hjälp av tabellen konstatera att det inom varje geografiskt område är så att nästan hälften av hushållen varken har bytt elhandlare eller omförhandlat avtalet med sin elhandlare.

En svensk studie (se Sturluson 2003), visade att konsumenter boende i Stockholmsregionen hade en större förväntad förtjänst av att byta elhandlare än konsumenter i andra delar av landet. Resultatet av denna studie var dock inte statistiskt signifikant på en acceptabel nivå.

När konsumenten ska välja elhandlare är den geografiska närheten en viktig faktor. Det kan ha flera förklaringar. På den nordiska marknaden förstärks den lokala lojaliteten på grund av att de lokala elhandlarna ofta är eller har varit kommunalägda med en lång lokal historia (se Olsen, Lewis och Johnsen 2005). En annan förklaring kan vara att konsumenter på landsbygden känner sig mer utelämnade när det blir strömavbrott, då kan den fysiska närheten till en elhandlare upplevas mer viktig.

6.2.3 Vilken typ av avtal väljer konsumenten?

Vid byte av elhandlare kan konsumenten t.ex. söka information på respektive elhandlares hemsida eller på Konsumentverkets hemsida. Till konsumentverkets hemsida rapporterar elhandlare, på frivillig basis, in sina elhandelspriser. Uppgifterna behöver alltså inte vara heltäckande.

På Konsumentverkets hemsida den 12 juni 2005 kunde konsumenten välja mellan 392 avtal/erbjudanden från 71 elhandlare¹⁹. De flest förekommande avtalen var ett-, två- och treårskontrakt. Däremot var det färre elhandlare som erbjöd konsumenten kontrakt på tre, sex och 18 månader (se Tabell 9) (se Littlechild 2005).

Tabell 9: Antal typer av avtal erbjudna på den svenska elmarknaden i juni 2005

Typ av kontrakt	20 000 kWh per år Villa med elvärme	5000 kWh per år Villa	2000 kWh per år Lägenhet
Rörligt	48	44	42
3 månader	9	8	9
6 månader	5	5	5
1 år	71	69	69
18 månader	2	2	2
2 år	67	66	66
3 år	68	67	67
4 år	5	5	5
5 år	4	4	4

Källa: Littlechild, S., (2005)

Ett hushåll med en förbrukning på 20 000 kWh per år kunde på Konsumentverkets hemsida den 11 juni 2005 t ex välja mellan 68 olika treårsavtal. Av dessa erbjöd 63 elhandlare möjligheten till månadsbetalning, 60 st. betalning varannan månad, 51 st. kvartalsbetalning, 7 st. betalning var fjärde månad, 11 st. halvårsbetalning och 6 st. årlig betalning (se Littlechild 2005).

Ett- och treårsavtalen är de vanligaste valen för de hushåll som gjort ett aktivt val. Det är också dessa avtalstyper som de flesta elhandlare erbjuder (se Tabell 10).

Tabell 10: Fördelning av antal kunder på avtalstyper efter elhandelsföretagens kundantal (%)

Typ av kontrakt	1 jan 2001	1 jan 2002	1 jan 2003	1 jan 2004	1 jan 2005	1 jan 2006
-----------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

¹⁹ Det fanns 137 aktiva elhandlare i Svenska Kraftnäts register den 1 januari 2006. Alla säljer dock inte el i hela landet.

Tillsvidareavtal	65,1	63,7	65,2	57,4	52,2	49,1
Rörligt avtal	1,9	2,2	2,8	3,7	3,7	6,2
1-årsavtal	19,9	16,6	11,4	15,1	17,6	17,7
2-årsavtal	9,4	10,4	9,2	8,7	9,6	9,4
3-årsavtal	3,6	7,2	11,4	15,7	16,9	17,6

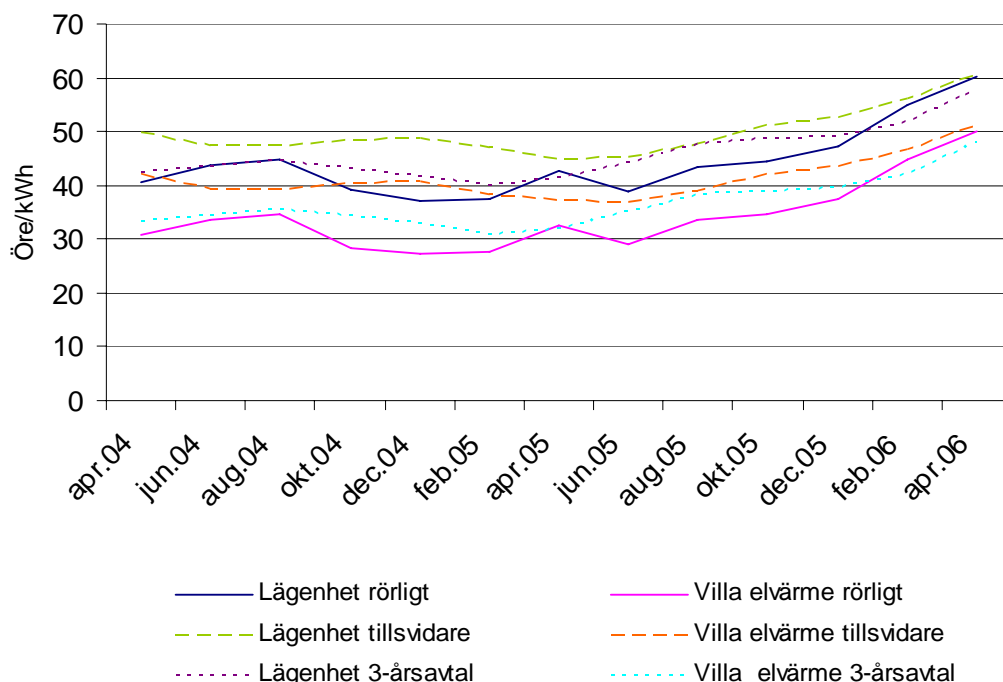
Källa: SCB

Varför väljer inte fler konsumenter ett billigare alternativ än tillsvidareavtal? Vi vet emellertid inte hur stort mörkertalet är när det gäller dessa konsumenter som ser ut att vara passiva i ett tillsvidareavtal men som kan ha undersökt marknaden och gjort det aktiva valet att situationen är bra som den är. Den konsument som kan ha gjort det aktiva valet att stanna kvar i tillsvidareavtalet anser sannolikt att det är för krångligt att byta elhandlare, prisskillnaden/vinsten inte står i proportion till tiden det tar att byta eller omförhandla, eller att det är svårt att jämföra olika avtalserbjudanden.

Tabell 9 visar att en konsument i villa med elvärme kunde välja mellan 71 olika avtal för 1-årskontrakt. Om det är svårt att jämföra olika avtalserbjudanden blir det också svårt att bedöma hur mycket ett hushåll skulle kunna spara för att ett byte skulle vara attraktivt.

Tillsvidareavtal – konsekvenserna av att vara inaktiv på elmarknaden

Reglerna om anvisningsleverantör återfinns i 8 kap. 8 § Ellagen. En elkonsument som saknar avtal med en elhandlare ska av ortens nätägare anvisas en elhandlare. Ofta hamnar dessa konsumenter som kunder hos en elhandlare i samma koncern som nätägaren. Om konsumenten inte skriver ett särskilt avtal med elhandlaren får konsumenten oftast ett pris som överstiger avtalspriserna, det som de flesta elhandlare kallar tillsvidarepris (några kallar det normalpris). Figur 9 visar prisutvecklingen på rörligt-, tillsvidare- och treårsavtal för lägenhetskunder och för hushåll som bor i villa med direktverkande el.



Figur 9: Prisutvecklingen för lägenhetskunder och villakunder med elvärme.

Källa: SCB

Figur 9 visar att tillsvidarepriserna i många fall är dyrare än övriga priser. Hälften av landets fem miljoner abonnemang har tillsvidareavtal (se tabell 10) och i stort sett lika många (Temo 2005) har aldrig bytt elhandlare eller skrivit avtal med anvisningsleverantören. Dessa hushåll betalar således ett högre elpris än vad de skulle göra om de gjort ett aktivt val. Här bör noteras att alla hushåll inte kan byta elhandlare. De som bor i en flerfamiljsfastighet har i några fall elen i hyran. Fastighetsägaren upphandlar då all el till huset (cirka fyra tusen sådana abonnemang i Sverige, se Tabell 1). Det finns också exempel på bostadsrättsföreningar som kollektivupphandlar el till sina medlemmar.

Att bostadsrättsföreningar upphandlar el för sina medlemmar kan både ha för- och nackdelar. En nackdel kan vara att medlemmarna inte ges möjlighet att själv kunna välja elhandlare, vilket var en anledning till avregleringen. I en artikel i ERA anges att upphandling av el inte behöver vara någon nackdel för medlemmarna. Idag har cirka 60-70 procent av de boende i hyres- och bostadsrätter tillsvidareavtal. En övergång till fastighetsmätning skulle innebära att dessa tillsvidareavtal kommer in på marknaden. Det kan svårt att skaffa sig ett lägre pris med ett eget avtal. I artikeln poängteras likväl att nätägarna bör rekommendera fastighetsägaren att köpa de befintliga mätarna för att kunna debitera lägenhetsinnehavaren utifrån verklig förbrukning (ERA 2006).

För konsumenterna innebär ett gemensamt uppköp av el förhoppningsvis lägre kostnad och en enklare faktura med el och nät sammanslaget. Men för att konsumenterna ska känna sig trygga med en situation där de inte kan välja själva men samtidigt måste betala, menar Energimarknadsinspektionen att det är viktigt att den som upphandlar el kollektivt gör det på ett

öppet sätt så att konsumenternas ges möjlighet att jämföra sitt elpris med andra elhandlare för att förstå om upphandlingen har varit bra eller ej.

Från 1 januari 2007 träder nya lagregler i kraft som bland annat innebär att en nätagare blir skyldig att omedelbart informera en elkund om vilken den anvisade elhandlaren är, samt att informera om ellagens bestämmelser kring elhandlarbyten. Det innebär att konsumenten dels blir medveten om att den har fått en elhandlare (utan att välja själv), dels får reda på möjligheten att byta elhandlare. Från och med nästa år kommer det dessutom att gå fortare att byta elhandlare. Sammantaget minskar dessa åtgärder risken att en konsument under en längre tid omedvetet låses in i ett högre elpris.

6.2.4 Hur mycket kan konsumenten spara på ett byte?

Det går att göra besparingar genom att byta elhandlare. Tabell 11 visar hur mycket en konsument tjänade på att antingen byta elhandlare eller omförhandla sitt gamla avtal under perioden 1 augusti 2004 till 1 augusti 2005. Beräkningarna bygger på konsumentprofiler för lägenhetskunder (2 000 kWh) respektive villakunder med elvärme (20 000 kWh). Båda profilerna har i utgångsläget ett tillsvidareavtal med Vattenfall, E.ON och Fortum.

Tabell 11: Hur mycket olika kundprofiler tjänade på att omförhandla respektive byta elhandlare perioden 1 augusti 2004 till 1 augusti 2005.

Villa med elvärme	Omförhandling av kontrakt		Byte av elhandlare	
	SEK	Procent	SEK	Procent
Vattenfall	730	7,6 %	1330	13,8
E.ON	653	6,8 %	1329	13,8
Fortum	900	9,3 %	1372	14,2
Lägenhet	Omförhandling av kontrakt		Byte av elhandlare	
	SEK	Procent	SEK	Procent
Vattenfall	273	21,4 %	451	35,5
E.ON	211	17,2 %	403	33,0
Fortum	327	25,7 %	451	35,5

Källa: Energimarknadsinspektionen

Kolumn två och tre visar hur mycket en lägenhetskund respektive villakund med direktverkande el sparade på att byta från ett tillsvidareavtal till ett ettårsavtal med sin nuvarande elhandlare. Fjärde och femte kolumnerna visar hur mycket respektive konsumentprofil sparar på att avbryta sitt tillsvidareavtal hos sin nuvarande elhandlare (Vattenfall, E.ON och Fortum), och istället teckna ettårsavtal med den konkurrerande elhandlare som erbjöd det lägsta elpriset den 1 augusti 2004. Det bör poängteras att den procentuella vinsten i tabell 11 endast har beräknats på elpriset och inte på den totala elkostnaden.

Båda konsumentprofilerna tjänar mellan 6 och 26 procent på att omförhandla sitt gamla avtal. Det visar sig också lönsamt att byta elhandlare för småhuskunder med elvärme och för lägenhetskunder. Det tycks däremot procentuellt sett vara mer lönsamt för lägenhetskunder än för villakunder att byta. Det kan gå att göra ännu större besparingar genom att välja ett avtal med rörligt pris, men det priset är ju per definition mer osäkert.

Trots att det går att göra besparingar genom att byta elhandlare visar studier²⁰ att konsumenten har svårt att bedöma hur stor besparingen bör vara för att det ska kännas lockande att byta. Resultatet av en tidigare studie, utförd av Riksrevisionsverkets år 2000 (se Riksrevisionsverket 2000:20), pekar på att antalet elhandlarbyten var lägre hos de konsumenter som förväntade sig en mindre vinst än hos de konsumenter som räknade med en större vinst.

Energimarknadsinspektionens enkätundersökning inom ramen för denna rapport visar att 65 procent av de svarande instämde helt eller delvis i att det är svårt att veta vad erbjudandena från olika elhandlare innebär för storleken på elkostnaden. Endast en tredjedel av de svarande gav explicit uttryck för att det faktiskt går att påverka storleken på elkostnaden genom att byta elhandlare (se bilaga 4).

En förklaring till att det kan vara svårt att uppskatta hur mycket man tjänar på att byta elhandlare kan vara svårigheten att jämföra information mellan olika elhandlare. Konsumenternas största problem var tidigare att jämföra priser mellan olika elhandlare, vilket både svenska som brittiska undersökningar visat (se TEMO 2005 och ECON 2005). Priserna angavs på olika sätt med en blandning av fasta och rörliga priser och skatter. Prisinformationslagens (2004:347) nya regler innebär emellertid en klar förbättring. En standard för prisjämförelse har utarbetats av Konsumentverket och elbranschen. Begreppet ”jämförpris” är infört i prisinformationslagen. Där ställs det krav på att prisinformation ska lämnas vid marknadsföring av bestämda produkter och att informationen ska vara korrekt och tydlig. Priser ska anges inklusive moms och andra skatter. Om det tillkommer avgifter och andra kostnader ska det anges särskilt. Lagen omfattar en skyldighet för näringsidkare att lämna prisinformation och om att visa beräkningsgrunderna för jämförpriserna. Jämförpriser på el regleras i § 8 i konsumentverkets föreskrifter. Där framgår att vid marknadsföring av el ska jämförpris i öre per kWh anges för en årlig förbrukning av 2 000, 5 000 och 20 000 kWh.

En annan förklaring till att det kan vara svårt för konsumenterna att uppskatta hur mycket man tjänar på ett byte kan vara svårförståeliga begrepp. En svensk studie (se Nutek 1996:7) om elfakturans betydelse visade att de svarande hade ringa kunskap om hur mycket det kostade att låta en 60-wattslampa lysa under en timme eller att köra en maskin full med tvätt på 60 grader. Ungefär hälften av de tillfrågade kunde inte, eller valde att inte, svara på hur mycket de föreslagna förbrukningsexemplen kostade. Detta trots att tre svarsalternativ angavs i enkäten.

Att använda begrepp som kWh kan uppfattas som abstrakt. Trots att konsumenten allmänt uppfattar kWh som en ”förbrukningsenhet” är den för de flesta enbart en teoretisk övning för att kunna jämföra siffrorna med elmätarens räkneverk (se Nutek 1996:7). Inom elbranschen tillämpas olika begrepp av olika företag (exempelvis tillsvidarepris/normalpris eller årsavgift/grundavgift), vilket gör det svårare för konsumenten att jämföra priser och att förstå elmarknaden. Svensk energi har inom projektet ”Kundoffensiven” bland annat arbetat med att försöka skapa en enhetlig terminologi inom branschen.

²⁰ Se studier av TEMO 2004 och Riksrevisionsverket 2000:20.

6.2.5 Vilka tilläggstjänster finns det att välja på?

Information om avtal och betalningsvillkor är inte den enda informationen eller valmöjligheten som elhandlarna ger. Vid avregleringen av elmarknaden började över hälften av elhandlarna att erbjuda tilläggstjänster (se Bergmash och Strid 2004). Tilläggstjänster är ett sätt för elhandlarna att öka mervärdet för ”bas”-varan/tjänsten (se Eakin and Faruqui 2000). Om konsumenten har en positiv värdering av dessa tjänster så ökar nyttan av att köpa el hos just denna elhandlare. Tilläggstjänster kan med andra ord ses som en form av produkt-differentiering. Tilläggstjänster kan även öka innovationen hos elhandlarna, vilket på sikt kan öka konsumenternas välfärd. Tjänsterna kan också minska konsumentens sökkostnader, eftersom konsumenten inte behöver söka efter separat säljare av tilläggstjänsten (ibid.).

Alla tjänster som elhandlarna erbjuder konsumenten är inte komplementära d.v.s. alla tjänster har inte alltid en direkt koppling till el. Idag kan en konsument få bredband, fast telefon etc. hos sin elhandlare. De tjänster som däremot är komplementära är ofta de som har den största möjligheten att öka mervärdet för elkonsumenten, eftersom de ökar konsumentens värdering av elens kvalitet (se Eakin and Faruqui 2000). Exempel på komplementära tilläggstjänster är energirådgivning och energibesiktning.

Genom att undersöka elhandlarnas hemsidor kan en konsument se vilka tilläggstjänster som erbjuds. Tabell 12 visar några exempel på tilläggstjänster.

Tabell 12: Exempel på tilläggstjänster hos elhandlare

Tilläggstjänster/Elhandlare	E.ON	Fortum	Vattenfall	Luleå Energi AB	Skånska Energi	Eskilstuna Energi
Komplementtjänster						
Energirådgivning	X				X	X

Elavbrottsgaranti	X	X	X			
Bra Miljöval	X	X	X			
Bytesgaranti		X	X			
Kundservice						
Fakturaförklaring	X		X	X		X
Rapportera mätarställning	X	X	X	X	X	
Energispartips	X	X	X	X		X
Kundservicetekniker			X			
Alternativa betalningstjänster	X	X	X	X	X	X
Postgiro	X	X	X	X	X	X
Bankgiro	X	X	X	X	X	X
Autogiro	X	X	X	X	X	X
E-faktura	X	X	X			X
Information om elmarknaden			X		X	
Kostnadsberäkningar		X	X	X	X	
Kundombudsman	X	X	X			
Tele/bredbandstjänster						
Fast telefoni			X			X
Mobiltelefoni			X			
Bredband			X	X		X

Källa: Elhandlarnas hemsidor den 6 januari 2006

Kan alltför många tilläggstjänster göra det svårare för konsumenten att byta elhandlare? Enligt Olerup (1998) är tilläggstjänsternas främsta uppgift att skapa en ”rökridå” för elpriserna och därigenom försämra för konsumenterna att kunna jämföra priser:

”Energy services reduce the competitive element in the Swedish electricity market... they obstruct price comparison without substantially raising the quality of the product...”

Elhandlarnas erbjudande av tilläggstjänster kan vara en anledning till att konsumenter byter elhandlare (tilläggstjänsterna kan öka deras mervärde av el). De flesta konsumenter som byter är dock mest intresserade av att kunna köpa samma produkt till ett lägre pris och på ett enkelt sätt (se Lewis, Grey och Griffin 2005). Förutsättningarna för att byta elhandlare är ju ytterst att den förväntade vinsten av bytet överstiger kostnaderna för bytet. Att byta elhandlare är avgiftsfritt i Sverige. Kostnaderna utgörs i det här fallet i stället av subjektivt upplevda kostnader i form av inskränkning i ens fritid och värdet av en långvarig affärsrelation med en elhandlare. Dessa kostnader kallas sök- och byteskostnader.

6.2.6 Är konsumentens sök- och byteskostnader höga?

Konsumenten kan antingen själv söka information om alternativa elhandlare och deras priser, bli kontaktad av elhandlare (eller diskutera med sina grannar). Efter detta står konsumenten inför valet att stanna hos sin nuvarande elhandlare eller byta.

Att aktivt söka information innebär *sökkostnader* i form av tid och ansträngning. Informationskanalerna är många. Konsumenten erbjuds prisjämförelser via Internet.²¹ En studie visar att tillgång till passiv information ökar informationssökandet hos konsumenten. Passiv information kan vara information genom kollegor, vänner och släkt men också genom Internet eller artiklar i nyhetstidningar. Studien visar också att sannolikheten för ett byte ökar med i genomsnitt tio procentenheter om Internet finns i hushållet (se Sturluson 2003). Internet har blivit ett viktigt verktyg för företagen att nå ut till sina kunder. Risken finns dock att en del konsumenter då glöms bort. Inspektionens enkät visar att omkring 28 procent av de svarande inte visste att Internettjänster fanns tillgängliga (se bilaga 4). I en studie beräknas den genomsnittliga sökkostnaden till cirka 250 kronor per år (se Sturluson 2003.), vilket är lägre än den sökkostnad Konsumentverket beräknat på cirka 500 kronor.²²

Det finns studier som pekar på att stora prisskillnader på samma vara genererar höga sökkostnader eftersom konsumenten måste avsätta mer tid för att upptäcka de bästa alternativen och därmed undvika ett dyrt felbeslut.²³ På elmarknaden är prisskillnaden relativt liten mellan olika elhandlare, vilket indikerar att sökkostnaderna på elmarknaden kan anses vara små.

Byteskostnader kan uppstå om konsumenten väljer att byta elhandlare. Byteskostnader kan vara en emotionell kostnad av att byta från en elhandlare som konsumenten alltid har haft till en ny elhandlare vars elpriser är lägre, eller en skeptisk inställning till konkurrerande elhandlare. I en annan studie uppskattas den genomsnittliga byteskostnaden till tio gånger högre än den förväntade vinst ett byte skulle medföra (se Sturluson 2003). Det är dock troligt att byteskostnaden idag är lägre eftersom bytesfrekvensen är högre än den var under aktuellt år, och att minskningen i prisspridningen har medfört att de förväntade vinsterna är lägre.

Om en konsument bryter ett avtal med en elhandlare i förtid för att byta till en annan innebär det ett avtalsbrott. Det medför i de flesta fall en byteskostnad i form av en straffavgift. Anta att en konsument förbrukar 20 000 kWh per år. Konsumenten tecknar ett tvåårsavtal med E.ON där kWh-priset ligger på 82,55 öre (inklusive elcertifikat, moms och skatt) och den fasta avgiften på 365 kr (inklusive moms).²⁴ Om konsumenten bestämmer sig för att bryta avtalet efter ett år kommer det att kosta 20 procent av den resterande betalningen, i detta fall cirka 3 375 kr.

Ett avtal ska utformas så att det råder en ömsesidig förpliktelse mellan parterna. Uppsägning regleras i avtalet. Om konsumenten ingått ett tidsbestämt avtal och bryter det i förtid genom att ingå ett nytt avtal om elleverans med en annan elhandlare, ska konsumenten ersätta den tidigare elhandlaren för vad denne kan visa sig förlora under avtalets återstående tid. Frågan är om de 20 procent²⁵ som vissa elhandlare tar ut av resterande belopp vid avtalsbrott är ett skäligt pris för elhandlaren och en rimlig kostnad för konsumenten.

²¹ Det är dock viktigt att konsumenten känner förtroende för informationen. Källan måste upplevas som vederhäftig.

²² Räknat på en genomsnittlig industriarbetarlön inklusive sociala avgifter, SOU 2005:4.

²³ Dahlby och West visar i sin studie att de höga sökkostnaderna på bilförsäkringsmarknaden i Kanada berodde på stora prisskillnader mellan de obligatoriska tredjeparts-bilskadeförsäkringarna (se Dahlby and West 1986).

²⁴ Denna information är hämtad från E. ON:s hemsida, www.eon.se, den 28.9.2005.

²⁵ T.ex. E.ON och Skånska Energi har regeln att konsumenten måste betala 20 procent av resterande belopp om ett kontrakt bryts.

Tilläggstjänster kan öka konsumentens byteskostnader. Vattenfall och Fortum erbjuder sina kunder tilläggstjänsten bytesgaranti vid tecknandet av avtal med fast pris.²⁶ Vattenfalls värde på bytesgarantin varierar beroende på längden av fastprisavtalet och mängden förbrukade kWh. Anta att en konsument ingår ett ettårsavtal med en förbrukning på över 10 000 kWh per år. Bytesgarantin kostar då konsumenten 295 kr.²⁷ För att konsumenten ska tjäna på att byta till en elhandlare som inte erbjuder bytesgaranti måste den konkurrerande elhandlaren kunna erbjuda konsumenten ett elpris som ger en besparing på mer än 295 kr.

Sök- och byteskostnader är alltså viktiga variabler för aktiviteten på elmarknaden. Utöver sådana rent ekonomiska variabler finns det socioekonomiska variabler i form av utbildning, inkomst och boendeförhållanden samt psykologiska variabler som är avgörande för en människas aktivitet på elmarknaden.

Energimarknadsinspektionen rekommenderar att alla elhandlare anpassar sina avgifter till grundtanken i de allmänna avtalsvillkoren El 2004 K – att kunden ska ersätta elhandlaren för vad denne beräknas förlora under återstående löptid. Energiskatt och moms ska inte inkluderas.

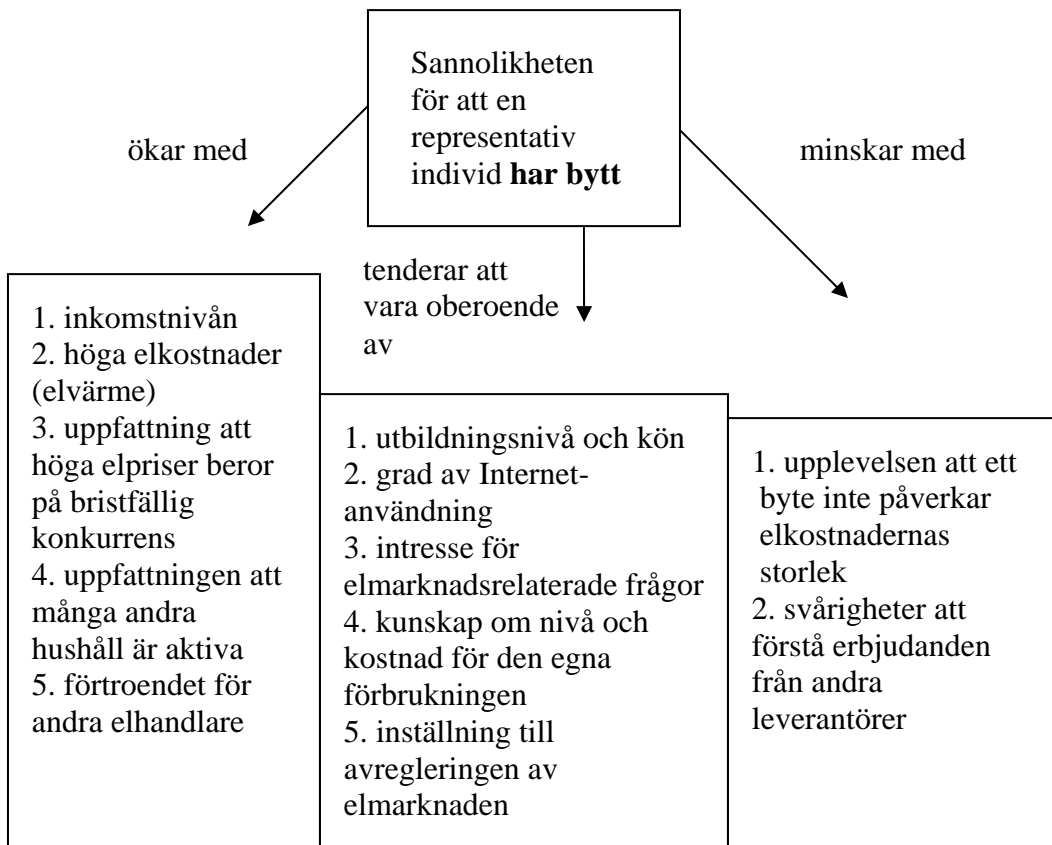
Bankernas modell för låntagares betalning av ränteskillnadsersättning vid förtidslösen av bundna lån kan tjäna som referens.

6.2.7 Vem byter elhandlare?

Inspektionens enkätundersökning (2006) visar att konsumenter med högre inkomst tenderar att vara aktivare när det gäller byte av elhandlare än konsumenter med lägre inkomster. Sociala normer, som tron på att andra konsumenter är aktiva, tycks också påverka konsumenter till att vara mer aktiva. Intressant är att de konsumenter som har ansett att den senaste tidens höga elpriser beror på dålig konkurrens har varit mer benägna att byta elhandlare (se figur 10).

²⁶ Vattenfalls hemsida, www.vattenfall.se, den 21.9.2000.

²⁷ Vattenfalls hemsida, www.vattenfall.se, den 21.9.2005.

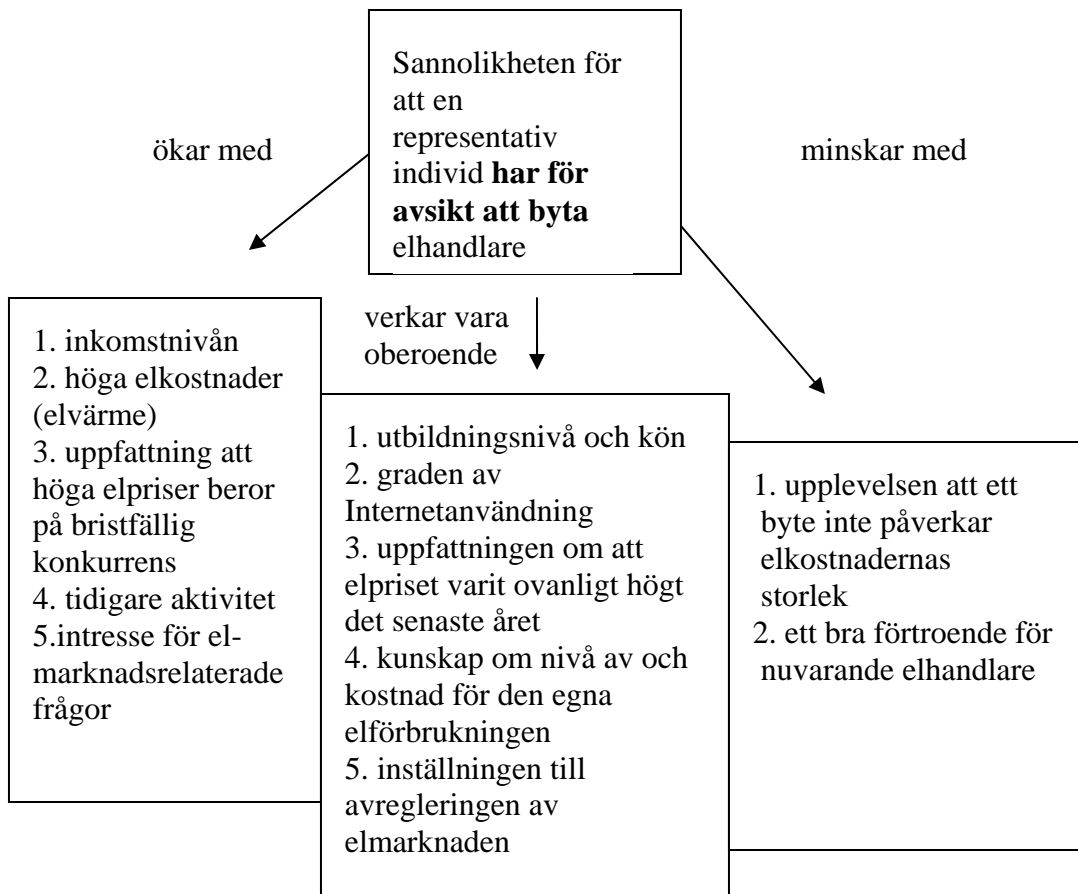


Figur 10: Faktorer som förklarar konsumentens val att byta elhandlare

Källa: EMI (2006)

Utbildningsnivå, kön och inställning till avregleringen av elmarknaden är några faktorer som inte verkar ha haft någon direkt påverkan på konsumenten att vara mer aktiv när det gäller byte av elhandlare. Däremot minskar elhandlarbytena när konsumenten inte upplevde att ett byte påverkar elkostnaderna.

Enkäten undersöker även vilka faktorer som påverkade konsumenternas intention att byta elhandlare eller omförhandla sina gamla avtal. Resultaten pekade på att konsumenter som tidigare har bytt eller omförhandlat sitt avtal har större intention av att göra det igen. Intresset för elmarknadsrelaterade frågor tycks även påverka konsumenternas vilja att vara aktiva i framtiden. Intressant även här var att uppfattningen om de höga elpriserna de senaste åren inte verkade ha någon större inverkan på konsumenternas framtida deltagande på elmarknaden (se figur 11) (se bilaga 4).



Figur 11: Faktorer som förklarar hushållens intentioner att aktivt påverka sina elkontrakt

Källa: EMI (2006)

6.3 Att minska sin elförbrukning

Energimarknadsinspektionens enkätundersökning visar att en stor andel av hushållen försökte att aktivt hålla nere elförbrukningen, detta gällde i första hand aktiviteter som var kopplade till tvättning och matlagning medan exempelvis en något mindre andel hushåll aktivt försökte hålla nere den elförbrukning som går åt för att värma bostaden.

Resultaten visar också att villigheten att vidta åtgärder för att minska elförbrukningen i hushållet tilltog då hushållen gavs information om vilka konkreta åtgärder som fanns att tillgå. Många uttryckte att det var viktigt att hålla nere elförbrukningen för miljöns skull. Knappt hälften av de tillfrågade ansåg att de redan är så aktiva när det gäller att hålla nere elförbrukningen att det är svårt att göra så mycket mer

Förekomsten av social interaktion inom elförbrukningsområdet varierade mycket mellan hushållen, men det var noterbart att en betydande majoritet av hushållen diskuterade ofta (eller

ganska ofta) storleken på elkostnaderna med andra hushåll. Social interaktion verkade med andra ord vara vanligare på elsparområdet än då det gäller elkonsumenter.

Drygt en tredjedel av hushållen gav uttryck för att det är svårt att veta vilka åtgärder som kan resultera i besparingar. Utbildningsnivå, inkomst, och kön verkade inte spela någon roll för hushållens villighet att vidta elsparande åtgärder. Samma sak gällde för uppfattningen om elprisutvecklingen under det senaste året; det var således *inte* generellt så att de som upplevt kraftigare elprisökningar än andra tenderade att vara mer villiga att spara. Sociala normer verkade inte heller förklara speciellt mycket av den variation som rapporterades, även om sådana var mer frekvent förekommande på detta område jämfört med leverantörsbyten (se bilaga 4).

7 El – vara eller tjänst?

7.1 Vad säger lagen?

El hänförs varken till vara eller tjänst i ellagen (1997:857). Följaktligen är varken konsumentköplagen (1990:932) eller konsumenttjänstlagen (1985:716) tillämpliga vid köp av el.

Förarbetena till prisinformationslagen (2004:347) klassar el som ”annan nyttighet”. Eftersom distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) inte omfattar ”annan nyttighet”, anser vissa elhandlare att denna lag inte är tillämplig på el. De regler om bland annat ångerrätt, som avser att skydda konsumenter vid alla distans- och hemförsäljningsköp, gäller i så fall inte elkonsumenter. Innebär den oklara definitionen av vad el är problem för konsumenterna?

Ellagen ger ett visst konsumentskydd. Särskilda bestämmelser om överföring och leverans av el till konsument finns i 11 och 10:e kapitlet. Bestämmelserna handlar om ansvarsfrågor och tillvägagångssätt vid fränkoppling av el, bl.a. vid uteblivna betalningar. Reglerna kompletteras av de allmänna avtalsvillkor som överenskommit mellan Konsumentverket och Svensk energi. Sedan januari 2006 har konsumentens skydd stärkts ytterligare i och med införandet av avbrottsersättning vid strömavbrott.

Det förs diskussioner om huruvida köp av el bör placeras i konsumentköplagen eller konsumenttjänstlagen. I motionerna av Karlsson (2004/05:L317) och Nordqvist (2004/05:L380) föreslås att konsumenttjänstlagen bör omfatta tjänsten el (elleverans- och elnätstjänster). Men för att använda konsumenttjänstlagen krävs en breddning av tillämpningsområdet i lagen. Enligt motionerna är nuvarande regler i ellagen svagare än i gängse konsumenträttslig lagstiftning.

I en motion av Eriksson (2004/05: N12) föreslås att en ny lag om konsumentskydd på elmarknaden bör införas genom att kapitel 11 i ellagen bryts ut och bildar en ny lag. (För att se vilka förändringar som föreslås, se motion 2004/05: N12.)

Prisinformationsutredningen påpekade i SOU 2002:54 att det är ur konsumentsynpunkt saknar betydelse om en konsumentnyttighet juridiskt sett är en vara eller tjänst eller något annat. Prisinformationslagen har därför kommit att omfatta samma produkter som marknadsföringslagen, dvs. varor, tjänster och ”andra nyttigheter”. Genom utvidgningen av produktbegreppet omfattas även elhandel av den nya lagstiftningen om prisinformation.

Distans- och hemförsäljningslagen innehåller bestämmelser om konsumentskydd vid distansavtal om varor, icke-finansiella tjänster, finansiella tjänster, finansiella instrument och hemförsäljningsavtal. Konsumentverket har hävdade att lagen även är tillämplig när konsumenter köper el. Därigenom får konsumenterna rätt att ångra sig när de ingått elavtal på distans (per telefon). En del elhandelsföretag har tagit in lagen i avtalsvillkoren. Andra har emellertid anfört att el är en ”annan nyttighet”, som då inte omfattas av lagen. På Konsumentverkets hemsida den 22 mars 2006 var det bara 8 av 34 elhandlare som hänvisade till distans- och hemförsäljningslagen i sina avtalsvillkor (se tabell 13).

I utredningen inför den nya prisinformationslagen anförde elhandelsföretagen att el borde definieras som annan nytthet. Det finns ett stöd för detta i boken Praktisk Marknadsrätt (se Norstedts Juridiska AB, 2002,), som säger följande om tillämpningen av 4 § i marknadsföringslagen: ”Paragrafen omfattar marknadsföring av varor, tjänster och andra nyttheter, dvs. alla produkter inklusive exempelvis fast egendom, elkraft, aktier och andra rättigheter av olika slag.” Eftersom distansavtals- och hemförsäljningslagen inte omfattar ”andra nyttheter”, så är det oklart om elhandeln verkligen omfattas av denna lag.

Energiskattelagen (1994:1776) har definierat varje skatteobjekt för sig, utan något direkt ställningstagande till begreppen vara eller tjänst. Skatt på elektrisk kraft återfinns i 11:e kapitlet. I momslagstiftningen (1994:200) hänförs däremot elektrisk kraft till vara.

Sammanfattningsvis har en elkonsument svagare skydd än en konsument av en annan vara eller tjänst i följande avseenden:

- Om distans- och hemförsäljningslagen inte omfattar elhandel saknar konsumenten rätt att ta del av den information som lagen föreskriver före ett köp, och saknar dessutom ångerrätt efter köpet.
- Ellagen lägger mer av bevisbördan vid avtalsbrott på konsumenten än vad konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen gör.
- Det är svårt för konsumenten att hålla inne pengar för att få rättelse vid fel eftersom motparten har ett överläge i form av möjligheten att under vissa omständigheter avbryta elleveranserna.

Energimarknadsinspektionen rekommenderar att alla elhandlare, i de avtal om elhandel som ingås på distans, tydliggör för konsumenten att denne har ångerrätt, och hänvisar till distans- och hemförsäljningslagen.

7.2 Vad säger avtalsvillkoren om förtidslösen?

Svensk energi har tillsammans med Konsumentverket utarbetat allmänna avtalsvillkor för försäljning av el till konsument, EL 2004 K. De allmänna avtalsvillkoren är till vissa delar ett ramavtal således kan inte alla delar avtalas bort.

På Konsumentverkets hemsida den 22 mars 2006 fanns det sammanlagt 67 erbjudanden om ettårsavtal till fast pris från lika många elhandlare. För 34 av dessa elhandlare kunde avtalsvillkoren för respektive elhandlare hämtas via deras hemsida. För att få del av övriga elhandlars avtalsvillkor krävdes en beställning via e-post eller telefon, alternativt en helt elektronisk försäljningsrutin. Det fortsatta resonemanget bygger på iakttagelser från de 34 avtal som har kunnat inhämtas direkt från elhandlarnas hemsidor.

Uppsägningstiden för ettårsavtalen är en månad, vilket överensstämmer med de allmänna avtalsvillkoren. Uppsägningen ska vara skriftlig. Konsekvenserna för konsumenten vid utebliven uppsägning är olika. I fjorton fall förlängs avtalet med ytterligare en avtalsperiod på ett år. Uppsägning av avtalen i förtid medför, som tidigare nämnts, i samtliga fall någon form av ekonomiskt anspråk från elhandlarnas sida, om det inte handlar om flyttning. Flertalet elhandlare kräver ersättning i form av procent på värdet av beräknad leverans under återstående avtalstid. Olika procentsatser förekommer, från 15 till 50 procent, vanligast är 20 procent. Ett fåtal elhandlare kräver skadestånd med ett fastställt pris uttryckt i öre/kWh, en elhandlare kräver ett belopp som motsvarar skillnaden mellan avtalat pris och börspris. Åtta (av 34) elhandlare hänvisar till att konsumenterna har ångerrätt enligt reglerna i distans- och hemförsäljningslagen.

Nedan följer en sammanställning av iakttagelserna från granskningen av ettårsavtalen.

Tabell 13: Särskilda avtalsvillkor

Avgift vid förtidslösen av avtal	Antal
El 2004 K, verklig förlust	5
15 procent	3
20 procent	15
25 procent	3
30 procent	1
50 procent	1
Skillnaden mellan börspris och avtalat pris	1
Öre/kWh	3
Fast avgift	2
Totalt	34
Åtgärd när avtalet löper ut	Antal
Tillsvidareavtal	16
Avtal med rörligt pris	2
Nytt ettårsavtal	14
Tremånadersavtal	1
Kvartalsavtal	1
Totalt	34

Från 1 januari 2007 träder nya regler ikraft i ellagen, som säger att elhandlarna måste informera konsumenten om när ett avtal upphör och konsekvenserna av det. Det innebär att konsumenten inte behöver ta hela ansvaret själv för att bevaka när avtalet löper ut, och risken att omedvetet fastna i ett nytt och sämre avtal minskar.

Allmänna reklamationsnämnden har i ett ärende (2002-8004) fattat beslutet att avslå en konsuments begäran om hävning av ett avtal som förlängts med ett år på grund av en utebliven uppsägning. Skäligheten i ett ensidigt tvingande avtalsvillkor är hittills inte prövat.

Kombinationen av höga kostnader för förtidslösen av elhandelsavtal, ingen ångerrätt enligt distans- och hemförsäljningslagen och en automatisk förlängning av avtalen vid utebliven skriftlig uppsägning försvårar för elkonsumenten att komma ur ett avtalsförhållande.

Svensk energis Allmänna avtalsvillkor EL 2004 K säger följande om kundens kostnad när denne bryter ett avtal i förtid:

”5.5 Om kunden ingått ett tidsbestämt avtal och i förtid bryter detta genom att ingå ett nytt avtal om elleverans med en annan leverantör skall kunden ersätta den tidigare elleverantören för vad denne kan visa sig förlora under avtalets återstående löptid.”

Energimarknadsinspektionen rekommenderar alla elhandlare att anpassa sina avgifter till de allmänna avtalsvillkoren El 2004 K – att kunden ska ersätta elhandlaren för vad denne beräknas förlora under återstående löptid. Energiskatt ska inte inkluderas.

Bankernas modell för låntagares betalning av ränteskillnadsersättning vid förtidslösen av bundna lån kan tjäna som referens.

8 Vem hjälper konsumenten?

8.1 Myndigheter och organisationer

Nedan visas en tabell som visar de instanser som en elkonsument kan komma i kontakt med.

Tabell 14: Instanser för konsumenten att vända sig till

Statliga myndigheter
Energimarknadsinspektionen vid Statens energimyndighet
Allmänna Reklamationsnämnden
Konsumentverket
Rådgivare
Konsumenternas elrådgivningsbyrå (elbransch och myndigheter är huvudmän)
Energirådgivare (kommunalt)
Konsumentvägledare (kommunalt)
Elbranschen
Nätföretag
Elhandlare

I elsäkerhetsfrågor kan konsumenten dessutom vända sig till Elsäkerhetsverket.

8.1.1 Energimarknadsinspektionen

Energimyndigheten är en statlig myndighet som arbetar inom flera större arbetsområden för att skapa villkor för en effektiv energiförsörjning. Energimarknadsinspektionen är en självständig del inom Energimyndigheten. Inom Energimarknadsinspektionen hanteras bland annat lagtillsyn, el-, naturgas- och värmemarknadernas utveckling och härtill hörande konkurrens- och konsumentfrågor inklusive information.

Anslutning till elnätet

Energimarknadsinspektionen kan göra så kallad prövning av anslutningsärenden. Det betyder att om kunden och nätföretaget tvistar om priset för att bygga en anslutning till elnätet gör Energimarknadsinspektionen en bedömning och fattar ett beslut om vilket pris som är det skäliga. Anslutning av elektrisk anläggning prövas enligt 3 kap 6 och 7 §§ ellagen (1997:857). Prövningen görs i ärenden dels där en fastighet tidigare saknat elanslutning, dels när en fastighet som tidigare haft en elanslutning vill återanslutas. Inspektionens beslut kan överklagas.

Tillsyn av nätpriserna

Nätföretagen är legala monopol. Konsumenten kan inte påverka sitt nätpris genom att välja ett annat nätföretag. För att nätföretagen inte ska ta ut oskäligen nätpriser är en av Energimarknadsinspektionens uppgifter att utöva tillsyn och pröva ärenden som avser nätföretagens verksamhet. Inspektionen prövar inte enskilda ärenden om skälig nättariff utan arbetar istället för kundkollektivet som helhet.

Energimarknadsinspektionen prövar på eget initiativ, enligt 4 kap 1 § ellagen (1997:857), om en nättariff är skälig. Inspektionens tillsynsarbete av nättariffer under åren 1999 till 2001 illustrerar hur ex post-reglering²⁸ kan åstadkomma en lång väntan för konsumenten för att få tillbaka sina pengar när nättariffen varit oskälig. Under år 1999 öppnades 48 tillsynsärenden av nättariffer (lokálnät) mot nätföretag, i samtliga ärenden förelades nätföretagen att sänka tariffen. Det tar lång tid från det att inspektionen fastställt en för hög tariff tills dess att kunden får en återbetalning av beloppet, som ska betalas tillbaka. Inspektionens beslut om nättariffer är överklagbara, och det tar mellan 1,5 till sex år innan besluten vinner laga kraft, beroende på hur många instanser som ärendena överklagas i.

Det står inte uttryckligen i ellagen att inspektionen har befogenhet att ge direktiv om till vilka kunder pengarna ska återbetalas, men tolkningsvis får man anse att det ligger i skälighetsbegreppet. Det är svårt att förstå hur en tariff som varit oskälig kan bli skälig utan att en återbetalning sker. De nätföretag som inte överklagade har betalat tillbaka tariffer för 1999 och 2000 utan att hävda att de inte är återbetalningsskyldiga.

Årlig tillsyn av mätning, beräkning och rapportering

Energimarknadsinspektionens har tillsyn över mätning, beräkning och rapportering. Inspektionen genomför en rutinmässig tillsyn, i enligt med föreskriften STEMFS 2001:3, över ett antal nätföretag. Nätföretagen får på begäran rapportera uppgifter inom områdena årsvis avläsning, timvis avläsning, elleverantörsbyten och inflyttning. Där vi upptäcker brister får företagen rätta till dessa (t ex läsa av mätare som inte blivit avlästa), samt inkomma med åtgärdsplaner som visar att rutinerna ska förbättras.

8.1.2 Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en statlig myndighet som prövar konsumenttvister. ARN prövar opartiskt och gratis tvister mellan konsumenter och företag. Anmälan kan göras av en enskild konsument som har en tvist med en näringsidkare om köp av en vara, tjänst eller ”annan nyttighet”. Besluten från ARN är inte bindande, utan utgör en rekommendation till aktuellt företag om hur tvisten bör lösas. Enligt uppgift från ARN följer de flesta företag ARN:s beslut.. Inom elområdet prövar ARN tvister om elleveranser, men inte tvister som gäller förbrukning av ström eller skäligheten av debiterade nätpriser. En anmälan till ARN måste ske inom sex månader från det att nätföretaget/elhandlaren helt eller delvis avvisade konsumentens krav. ARN prövar inte tvister som understiger ett visst värde, som för el är 2 000 kronor. En stor andel av avgjorda elärenden får avslag, cirka 60 procent. Orsaken är ofta att konsumenten inte förmår visa vad som är fel eller att konsumenten inte känner till de regler som finns. Frågor om el handläggs inom avdelningen Bostad.

8.1.3 Konsumentverket

Konsumentverket (KOV) är en statlig myndighet som har till uppgift att ta tillvara konsumenternas intressen inom olika områden.

²⁸ Ex post innebär att myndigheter och domstolar prövar ärenden i efterhand. Nätföretagen bestämmer nättarifferna, inspektionen granskar deras skälighet i efterhand.

Konsumentverket/KO handlägger sina ärenden huvudsakligen utifrån Marknadsföringslagen (1995:450), Avtalsvillkorlagen (1994:1512) och Prisinformationslagen (2004:347). När det gäller elfrågor vill Konsumentverket stimulera utvecklingen av energieffektiv teknik och skapa bättre förutsättningar för konsumenterna att få kunskap om elförbrukning och energikrävande utrustning.

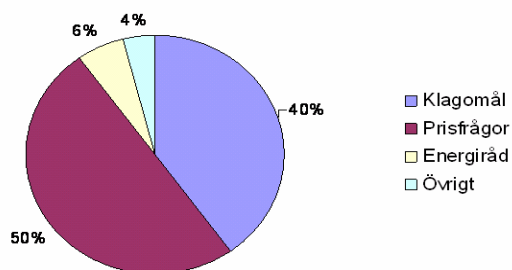
Konsumentverket betonar särskilt att konsumenterna bör göra ett aktivt val av elhandlare, välja ett avtal med el från förnybara energikällor eller ett avtal med miljömärkt el och att sänka sin energiförbrukning. Verket har på sin hemsida en prisöversikt för elhandel. Här kan konsumenterna orientera sig på elmarknaden. Eftersom verket inte prövar enskilda ärenden kan istället konsumenterna som grupp få sina ärenden prövade av Konsumentombudsmannen (KO), som också är generaldirektör för Konsumentverket. KO prövar då ärendena via grupptalan i enlighet med lagen (2002:599) om grupprättegång. En grupptalan inom elområdet mot elhandelsbolaget Kraftkommission pågår. I nuläget har Kraftkommission överklagat Hovrättens beslut om en grupprättegång till Högsta domstolen.

8.1.4 Konsumenternas elrådgivningsbyrå

Konsumenternas elrådgivningsbyrå är en självständig byrå för konsumenter, som avgiftsfritt får hjälp i enskilda ärenden på elmarknaden. Elrådgivningsbyrån har inrättats av tre huvudmän: Energimyndigheten, Konsumentverket och Svensk energi. Syftet är att stärka konsumentskyddet. Svensk energi finansierar byråns verksamhet. Ordförande och vice ordförande i styrelsen är alltid representanter från någon av myndigheterna.

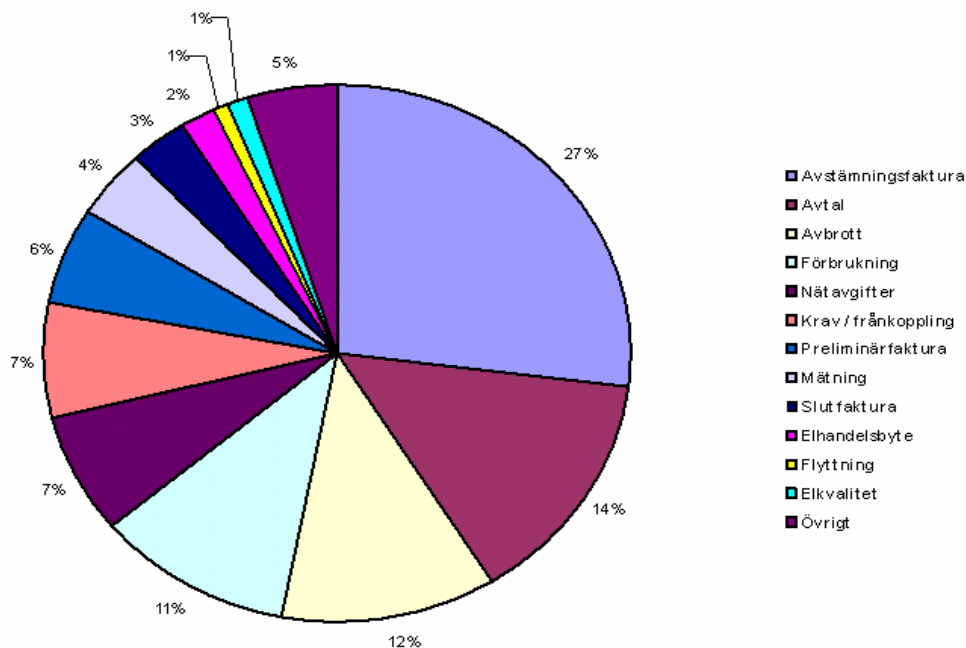
Konsumenterna kan nå Elrådgivningsbyrån via telefon, fax eller hemsida, www.elradgivningsbyran.se. Hemsidan innehåller en stor faktabank, exempelvis med faktablad, vanligast förekommande frågor och svar, relevanta ARN-beslut mm.

Figur 12 och 13 visar statistik från Elrådgivningsbyrån år 2005.



Figur 12: Inkomna ärenden fördelade på kategorier

Källa: Konsumenternas elrådgivningsbyrå



Figur 13: Klagomålen – fördelade på olika områden

Källa: Konsumenternas elrådgivningsbyrå

Elrådgivningsbyrån handlade cirka 3 500 klagomål från konsumenter år 2004. Under 2005 minskade klagomålen till 1 900. 40 procent av byråns ärenden var klagomål (se figur 12). Merparten har gällt elhandelsföretag. Lite mer än 50 procent av klagomålen berörde avräkningsfakturer, avtal och avbrott (se 13). Enligt Elrådgivningsbyrån beror klagomålen på avräkningsfakturer på brister i företagets faktureringsrutiner, dålig kommunikation av mätvärden och försenad avläsning. En preliminär trend för 2006 visar att klagomålen på avräkningsfakturer minskar jämfört med 2005. Detta kan bero på att elföretagen har förbättrat sina rutiner (även begripligheten av fakturan) samt att Energimarknadsinspektionens tillsyn av årsvis avläsning har fått en preventiv verkan.

8.1.5 Energirådgivare

Energirådgivare finns i alla Sveriges kommuner. De finansieras med medel från Energimyndigheten. Rådgivarnas arbetsgivare är oftast kommuner, men det finns också konsulter som arbetar på uppdrag av kommunen. Rådgivarna ska ge kostnadsfri och opartisk rådgivning till privatpersoner, företag och organisationer om hur de kan minska sin energikostnad, hur de kan minska sin miljöbelastning och vilka tekniska lösningar de kan välja mellan.

8.1.6 Konsumentvägledare

254 av landets 290 kommuner har konsumentvägledare. De är anställda av kommunen och ger kommuninnevånarna råd i enskilda tvister och ärenden. Konsumentvägledarna arbetar i nära kontakt med Konsumentverket och rådgivningsbyråerna.

8.1.7 Kundombudsmän

Kundombudsmän är ett relativt nytt begrepp inom elbranschen. I dagsläget har 11 företag inrättat en sådan tjänst. Kundombudsmannen ska ha en fristående och oberoende ställning inom företaget. Kundombudsmannen ska självständigt utreda och åtgärda en kunds klagomål samt arbeta för bättre kundbehandling inom företaget. Till kundombudsmannen vänder sig konsumenten för en ny prövning av ett ärende om ingen acceptabel lösning kunnat nås genom företagets vanliga kundtjänst.

Konsumentverket och Energimarknadsinspektionen bjuder årligen in kundombudsmännen till ett gemensamt seminarium i syfte att lära av varandra.

8.1.8 Vet konsumenten vart den kan vända sig?

Konsumentens kunskap om vart den kan vända sig med olika frågor är låg. Endast 21 procent av hushållen (Temo 2005) tycker att det är lätt att förstå vart de kan vända sig i olika elhandels- och nätärenden. En bättre exponering av vad varje aktör kan hjälpa till med skulle underlätta för konsumenterna. Elhandels- och nätföretagen är de första självklara kontaktlänkarna för ett hushåll. Därför skulle dessa företag kunna presentera en enhetlig information som publiceras på varje aktörs hemsida. Samma information skulle kunna lämnas på ett 020-nummer, som en service till dem som saknar Internet.

Energimarknadsinspektionen föreslår att Konsumenternas Elrådgivningsbyrå utformar en enhetlig information som konsumenter kan använda för att lättare orientera sig på elmarknaden. Denna information kan sedan vidareförmedlas av i första hand elhandlare och nätägare.

8.2 Kvalitetsmärkning av elhandlare i England

England har genom organisationen Energy Watch en stark lobbyverksamhet för konsumenter inom elområdet. Energy Watch har utvecklat ett kvalitetssystem (service rating) för elhandelsföretagen, där elkunden kan få vägledning för att välja elhandelsföretag. Systemet bygger på att elhandelsföretagen rankas och tilldelas stjärnor. Ju fler stjärnor desto bättre elhandelsföretag (se Figur 14). Maximum är fem stjärnor. Rangordningen bygger på en värdering av servicegrad, hur företaget sköter sig i nuläget, hur företaget skött sig tidigare och antal klagomål som inkommit till reglermyndigheten för gas och elektricitet. På www.uSwitch.com kan kunden enkelt jämföra elhandlarnas pris och servicegrad samtidigt. Det är inte självklart att valet faller på den elhandlare som har lägsta pris om det samtidigt har få stjärnor.

uSwitch.com gas & electricity comparison: Your results - Microsoft Internet Explorer

Address: http://www.uswitch.com/Energy/E_Output.asp?ref=online-media-group&fo=true

Supplier	Plan	Service rating	Calculated annual savings	Calculated annual price	Features & conditions
Southern Electric	Standard	★★★★★	£156.68	£843.32	<ul style="list-style-type: none"> Option to manage your account online more
Southern Electric	RSPB Energy	★★★★★	£104.51	£895.49	<ul style="list-style-type: none"> 100% renewable electricity £10 contribution made to the RSPB more
Atlantic Electric and Gas	Domestic Standard Online Nil Service Charge	★★★★★	£199.17	£800.83	<ul style="list-style-type: none"> Option to manage your account online No standing charge - pay for what you use more
Atlantic Electric and Gas	Domestic Standard Online	★★★★★	£198.38	£801.62	<ul style="list-style-type: none"> Option to manage your account online more
ScottishPower gas and electricity	Online Energy No Standing Charge	★★★★★	£109.35	£890.65	<ul style="list-style-type: none"> Manage your account online No standing charge - pay for what you use more
ScottishPower gas and electricity	Online Energy	★★★★★	£109.35	£890.65	<ul style="list-style-type: none"> Manage your account online more
ScottishPower gas and electricity	No Standing Charge	★★★★★	£98.85	£901.15	<ul style="list-style-type: none"> No standing charge - pay for what you use more
ScottishPower gas and electricity	Green Energy H2O	★★★★★	£98.85	£901.15	<ul style="list-style-type: none"> 100% renewable electricity more
ScottishPower	Standard	★★★★★	£98.85	£901.15	<ul style="list-style-type: none"> Conventional electricity product more

Figur 14: Storbritanniens kvalitetssystem

Källa: www.uswitch.com

Energimarknadsinspektionen anser att denna öppna och informativa faktabank är något för svenska elhandelsföretag att ta efter. Inspektionen ser mycket positivt på att Svensk energi har ett projekt (kallat Trim-projektet) som liknar ovanstående. Dock är resultaten inte offentliga.

Energimarknadsinspektionen föreslår att elbranschen frivilligt, med hjälp av Svensk energi, inför ett öppet kvalitetsindex över elhandlarna. Dels får konsumenten ett bättre kunskapsunderlag för sitt byte, dels innebär den öppna informationen rimligtvis en självreglering inom branschen. En god förebild finns i Storbritannien.

9 Referenser

Andersson, B., and Damsgaard, N., (1999), "Residential Electricity Use- Demand Estimations Using Swedish Micro Data", Rapport presenterad vid den 22:e IAEE Annual International Conference, Rom, 9-12 Juni, 1999

Bake, P., Blundell R., and Micklewright, J., (1989), "Modelling household energy expenditures, using micro data", The Economic Journal, No. 99, s. 720-738

Bergmash, M., Strid, M., (1999), "Energitjänsters betydelse på en avreglerad energimarknad", FE- rapport 1999-371, Handelshögskolan Göteborgs Universitet

Bernad, J. T., Bolduc, D., and Bélanger, D., (1996), "Quebec residential electricity demand: a microeconomic approach", Canadian Journal of Economics XXIX, Vol. 1, s. 92-113

Carlsson, F., and Martinsson, P., (2004), "Does it Matter When a Power Outage Occurs? – A Choice experiment Study on the Willingness to Pay to Avoid Power Outages", Working Paper in Economics, No. 155, Göteborgs Universitet

Chang, H. S., and Hsing, Y., (1991), "The demand for residential electricity: new evidence on time-varying elasticities", Applied Economics, Vol. 23, No. 7, s. 1251-1256

Dahlby, B., and West, D.S., (1986), "Price dispersion in an Automobile Insurance Market", Journal of Political Economy, Vol.94, No. 2, s. 418-493

Dennerlein, R.K.H., (1987), "Residential demand for electrical appliances and electricity in Federal Republic of Germany", The Energy Journal, Vol. 1, No.8, s. 60-86

Durbin, J.A, and McFadden, D.L., (1984), "An econometric analysis of residential electric appliance holdings and consumption", Econometric, No. 52, 345-362

Eakin, K., and Faruqui, A., (2000), "Bundeling Value-Added and Commodity Services in Retail Electricity Markets", Electricity Journal, Vol. 13, No. 10, s. 60-68

ECON Analys, (2002), "Uppgradering av observationer i leverantörsbytesprocessen", Rapport 89/02

Energimyndigheten, (2002), "Månadsvis avläsning av elmätare", Eskilstuna

Energimyndigheten, (2003), "Konsumenten – i centrum eller i Kläm?", Eskilstuna

Energimyndigheten, (2005), "Utveckling av nätpriser 1 januari 1997- 1 januari 2005", Eskilstuna

Energimyndigheten, (2005), "En leveranssäker elöverföring", Eskilstuna

- Energimyndigheten, (2006), Prusbildning och Konkurrens på elmarknaden”, Eskilstuna
- Eriksson, B., (2006), ”Ja, det är helt OK med fastighetsmätning”, ERA, nr 5, s. 69
- Eriksson, Motion 2004/05:N12
- Filippini, M., (1999), “*Swiss residential demand for electricity*” Applied Economics Letters 8, 533-538
- Halvorsen, B., and Larsen, B.M., (1999), “*Changes in the Pattern of Household Electricity demand over time*”, Discussion Papers No. 25, Statistic Norway, Oslo
- Halvorsen, B., Larsen, B.M., and Nesbakken, R., (2001), “*Fordelningseffekter av elektrisitetesavgifter belyst ved ulike fordelingsbegreper*”, Rapport 2001/23, Statistisk Sentralbyrå, Oslo
- Jeeninga, H., and Huenges Wajer, B., (1999), “*Domestic Electricity Consumption and Life style*”, Proceedings of the European Council for an Energy- Efficient Economy (ECEEE), Summer study
- Karlsson, Motion 2004/05:L317
- Ketola, A., (2001), “*Elen är fri - Energianvändning ur ett kulturanalytiskt perspektiv*”, Licentiatavhandling, Avdelningen för Energihushållning, Institutionen för Värme- och Kraftteknik, Lunds Universitet, Lund
- Kronofogdemyndigheten i Malmö, (2005), “ En regional mätning av ärendeinflödet i den summariska processen 2002-2005”
- Lewis, P., Grey, P., Griffin, J., (2005), “Global Comparisons and Explanations for Energy Switching - Unveiling the world’s first global ranking”, Vaasaemg, Peace Software
- Littlechild, S., (2005), “*Competition and Contracts in the Nordic Residential electricity markets*” Cambridge Working Papers in Economics, No 0550, Department of Applied Economics, University of Cambridge
- Morss, M.F, and Small, J.L, (1989), “*Deriving electricity demand elasticity from a simulation model*”, The Energy Journal, Vol. 3, No.10, s. 51-76
- Nesbakken, R., (2001), “*Energy Consumption for Space heating: A Discrete-Continuous Approach*”, Scandinavian Journal of Economics, Vol. 103, No.1, s. 165-184
- Nesbakken, R., (1998), “*Price Sensitivity of Residential Energy consumption in Norway*”, Discussion Papers No. 232, Statistic Norway, Oslo

Nordiska Ministerrådet, PM 200:20, ”Nyligen konkurrensutsatta marknader”

Nordqvist, Motion 2004/05:L380

Norstedts Juridiska AB, 2002, ”Praktisk Marknadsrätt”

NUTEK (1996:7), ”Hushållens krav på elräkningen och annan information – en sammanfattning av tre delstudier”, Stockholm

Olerup, B., (1998), ”Energy Services a smoke screen”, Energy Policy No. 9, Vol. 26, s. 715-724

Olsen, O.J., Lewis, P., and Johnsen, T.A., (2005), ”A mixed Nordic experience: Household switching behaviour in competitive retail electricity markets” Publication of the Norwegian School of Management, Norway

Proposition 1994/1995:222, ”Ny ellagstiftning” Stockholm

Riskrevisionsverket 2000:20, ”Kunden är lös - Konsumentens agerande på de omreglerade el- och telemarknaderna”, Stockholm

SOU (1954:12), ”Kraftförsörjningen”, Stockholm

SOU (2002:54), ”En ny prisinformationslag”, Stockholm

SOU (2005:4), ”Liberalisering, regler och marknader, Betänkande av Regelutredningen, Stockholm

Shove, E., and Wilhite, H., (1999), ”Energy policy what is forgot and what it might yet recognise”, Proceeding of the European Council for an Energy-Efficient Economy (ECEE) summer study

Sturluson, J.T., (2003), ”Consumer Search and Switching Costs in Electricity Retailing”, Doktorsavhandling, Handelshögskolan Stockholm

TEMO, (2004), ”Byte av elleverantör – Den svenska elmarknaden efter elmarknadsreformen”

TEMO, (2005), ”Byte av elleverantör – Den svenska elmarknaden efter elmarknadsreformen”

The Nordic Competition Authorities, (2003), ”A powerful competition policy - towards a more coherent competition policy in the Nordic market for electric power”, Rapport No. 1/2003

Villaägarnas Riksförbund, (2006), ”Ny undersökning – Fattiga småhusägare ökar i antal”

Vilkund, M., (2002), ”Energy Policy Options – from the Perspective of Public Attitudes and Risk Perception”, SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration No 2002:12, Stockholm

Hemsidor:

Boverket: www.boverket.se

ECON: www.econ.se

Elforsk: www.elforsk.se

Energimarknadsinspektionen: www.energimarknadsinspektionen.se

EON: www.eon.se

Eskilstuna Energi och Miljö: www.eskilstuna-em.se

Fortum: www.fortum.se

Fyrfasen Energi: www.fyrfasen.se

Konsumenternas elrådgivningsbyrå: www.elradgivningsbyran.se

Konsumentverket: www.konsumentverket.se

Luleå Energi: www.luleaenergi.se

Nils Holgerssonrapporten: www.nilsholgersson.nu

Sahkonhinta (finska tillsynsmyndigheten): www.sahkonhinta.fi

Skånska Energi: www.skanskaenergi.se

Statistiska Centralbyrån: www.scb.se

Svenska Petroleum Institutet: www.spi.se

Uswitch: www.uswitch.com

Vattenfall: www.vattenfall.se